

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang kredit serta memberikan suatu kredit. Kredit yang disalurkan oleh suatu bank didapatkan dari nasabah yang melakukan penyimpanan uang dan kualitas kredit akan menentukan kelangsungan hidup dalam suatu bank. Semakin banyak nasabah yang melakukan kredit disuatu bank, maka akan semakin baik pula perputaran uang yang terjadi pada bank tersebut.

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, Bank yang terdapat di Indonesia berjumlah 138 buah (www.kompas.com). Banyaknya jumlah bank yang terdapat di Indonesia, menjadikan persaingan yang sangat ketat antara satu bank dengan bank yang lainnya sehingga dari persaingan tersebut setiap bank harus memperhatikan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya baik dalam organisasi maupun bagaimana mengelola sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) harus diperhatikan oleh setiap bank untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja sehingga memungkinkan organisasi perusahaan akan tetap eksis dan mampu berkompetisi dengan bank lainnya. Untuk tetap mampu eksis dan memenangkan kompetisi, maka suatu bank harus mempunyai SDM yang berkualitas dan mempunyai keunggulan.

Bank 'X' adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Bank 'X' memiliki suatu visi yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Nasabah menjadi kunci penting dalam pertumbuhan bisnis jasa keuangan seperti bank. Bank 'X' di Kota Bandung memiliki kantor wilayah yang bertempat di Jalan

Asia Afrika, Bandung. Kantor Wilayah Bank 'X' membawahi 8 kantor cabang yang terdapat di Bandung, yaitu memiliki tiga tingkatan, yaitu Kantor Cabang Asia Afrika, Dewi Sartika, Naripan, Dago, Martadinata, Soekarno Hatta, Setiabudhi, dan AH Nasution. Di setiap kantor cabang tersebut, terdapat beberapa kedudukan dari tingkatan, yaitu: Pimpinan Cabang, *Asisten Manager Officer* (AMO), *Supervisor*, *Customer Service*, *Teller*, dan *Account Officer* (AO).

Account Officer (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang membutuhkan kredit dan layak sesuai kriteria peraturan bank yaitu nasabah yang memiliki legalitas usaha seperti SIUP (surat izin usaha perdagangan) dan TDP (tanda daftar perusahaan), menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan. Sebelumnya AO akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan kredit tersebut. Kemudian AO akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan oleh nasabah tersebut.

Setiap Kantor Cabang tersebut memiliki pegawai yang memiliki jabatan sebagai *Account Officer* (AO). Pegawai AO tersebut memiliki target untuk mencari nasabah yang akan menggunakan kredit dari Bank 'X' sebesar 7 miliar dalam setahun. Target yang diberikan oleh Bank 'X' digunakan pula sebagai penilaian dari kinerja para pegawai AO tersebut. Jika pegawai AO dapat mencapai target pertahun akan mendapatkan penilaian yang baik, mendapatkan penambahan pada bonus, diberikan kenaikan gaji secara berkala, dan dipertimbangkan untuk kenaikan jabatan. Namun jika target tidak tercapai, maka pegawai AO yang bersangkutan akan mendapatkan penilaian yang kurang baik dan berpengaruh pada saat pembagian bonus (Sumber: Kanwil Bandung).

Kesulitan dalam memenuhi target tersebut, menurut Supervisor dari Bank 'X' antara lain tidak tercapainya target dari karyawan AO sendiri diakibatkan karena sulitnya karyawan

dalam mencari nasabah yang membutuhkan kredit dari Bank tersebut sehingga berpengaruh pada produktivitas AO yang menurun. AO pun tidak cepat tanggap dalam melakukan penagihan-penagihan pada nasabah yang melakukan keterlambatan pembayaran kredit setiap bulannya sehingga dari hal tersebut sangat berpengaruh kepada penilaian kinerja pada setiap pegawai dari kantor cabang dimana pegawai AO tersebut bekerja. Pegawai AO dituntut oleh pimpinan cabang untuk bisa mencapai angka pencapaian jumlah pinjaman disetiap bulannya karena hal tersebut dapat berpengaruh pada penilaian yang dilakukan oleh kantor pusat. Tuntutan dari pimpinan cabang yang terus menerus setiap harinya dapat membuat pegawai AO rentan mengalami stres kerja. Stres kerja merupakan respon adaptif atas kejadian eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisiologis, psikologis, dan/atau perilaku pada anggota organisasi (Luthans, 2006)

Masalah fisiologis yang dialami oleh pegawai AO berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 orang pegawai AO, diperoleh hasil bahwa empat dari sepuluh orang (40%) pegawai AO mengatakan bahwa beberapa akhir ini mereka merasakan adanya peningkatan laju detak jantung karena mereka merasa khawatir tidak bisa mencapai target hingga akhir tahun ini. Pegawai AO yang sering merasa sakit kepala atau pusing pada saat bekerja atau setelah bekerja sebanyak tujuh dari sepuluh orang (70%). Pegawai AO yang sering mengalami sakit punggung saat bekerja sebanyak lima dari sepuluh orang (50%). Kemudian pegawai AO yang sering merasakan nyeri lambung (maag) sebanyak enam dari sepuluh (75%).

Masalah psikologis yang dialami oleh pegawai AO berdasarkan hasil survey yaitu saat ini mereka menjadi mudah marah-marah baik dikantor ataupun di rumah sebanyak tujuh dari sepuluh orang (70%) dan pegawai AO yang menyatakan bahwa mereka sering merasa tegang dalam bekerja sebanyak tiga dari sepuluh orang (30%), sedangkan pegawai AO menyatakan bahwa mereka sering merasa bosan dalam bekerja sebanyak empat dari sepuluh

orang (40%) dan empat dari sepuluh orang (40%) pegawai AO mengatakan bahwa mereka sering merasa gelisah saat kembali dari bekerja. Sedangkan masalah perilaku yang dialami oleh tiga dari sepuluh orang (30%) pegawai AO adalah seringnya mengalami susah tidur (insomnia) yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Pegawai AO memiliki target yang harus dicapainya, namun pegawai AO mengatakan target kerja bukan hanya satu-satunya hal yang menimbulkan tekanan dalam diri pegawai AO ketika bekerja. Masih ada hal-hal lain yang dapat membebani pegawai AO, antara lain jarangya kesempatan yang diberikan oleh pihak Bank 'X' mengenai kenaikan jabatan, kondisi lingkungan sosial masyarakat seperti kenaikan BBM, dan meningkatnya harga pangan juga mempengaruhi pegawai AO. Kenaikan harga-harga kebutuhan pokok sebagai imbas dari ketidakpastian ekonomi dan sosial, membuat delapan dari sepuluh orang (80%) pegawai AO merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya dan menuntut mereka bekerja lebih keras untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Sedangkan dua dari sepuluh orang (20%) pegawai AO tidak merasakan hal tersebut. Namun hal tersebut dapat berubah-ubah berdasarkan harga kebutuhan pokok dipasaran yang berfluktuasi.

Selain itu, terdapat enam dari sepuluh orang (60%) pegawai AO yang bekerja di Bank 'X' memiliki rekan kerja yang kurang bisa membaur dengan para pegawai lain dimana dalam kantor memiliki beberapa kubu dari setiap pegawainya, sehingga menjadikan pegawai AO yang jarang berada di dalam kantor kurang merasa nyaman dengan keadaan tersebut. Sedangkan tiga dari sepuluh orang (30%) pegawai AO mengatakan bahwa atasan dari AO tersebut selalu menuntut laporan mengenai hasil pencapaian jumlah pinjaman per/bulan meskipun target yang diberikan kepada AO sebenarnya merupakan target per/tahun yang menjadikan AO merasa tertekan sehingga menimbulkan stres karena tidak mudah untuk mencari nasabah disetiap bulannya. Dengan adanya tekanan-tekanan tersebut membuat AO merasa cemas apakah dirinya mampu untuk mencapai target yang diberikan atau tidak.

Pegawai AO pun merasakan adanya ketegangan apabila harus bertemu dengan pimpinan cabang untuk melaporkan hasil pencarian nasabah yang akan menggunakan kredit disetiap bulannya. Sedangkan satu dari sepuluh orang (10%) pegawai AO tidak merasakan kedua hal tersebut.

Terdapat dua dari sepuluh orang (20%) pegawai AO lainnya mengatakan bahwa hambatan yang dihadapinya berasal dari internal yaitu berasal dari keluarga seperti konflik dengan orang tua, pasangan, atau rekan kerja. Dengan adanya masalah yang dimiliki, menjadikan AO tersebut tidak fokus dalam bekerja dan juga mencari nasabah. Sehingga hal tersebut dapat berpengaruh pada produktivitas kerja dari AO sendiri. Sedangkan delapan dari sepuluh (80%) pegawai AO tidak merasakan hal tersebut sebagai hambatan.

Penjabaran diatas telah menggambarkan produktivitas kerja dari pegawai AO dalam mencapai target dapat menjadi tekanan yang signifikan dalam kehidupan para pegawai AO. Dengan adanya target yang harus dicapai dalam menawarkan produk kredit, pegawai AO harus berusaha keras untuk dapat memenuhi target tersebut untuk mendapatkan bonus penghasilan dari tempatnya bekerja yaitu Bank 'X'. Dengan kata lain, tuntutan terbesar bagi para pegawai AO ini muncul dari bidang organisasional, yaitu tempat dimana ia bergabung sebagai karyawan. Tanpa adanya usaha yang keras dari pegawai AO untuk memenuhi tuntutan target yang diberikan Bank 'X'. Keberadaan target ini juga membawa berbagai tuntutan baru bagi pegawai AO yaitu bahwa mereka harus mencari sebanyak mungkin calon nasabah yang tepat, dapat memfasilitasi kebutuhan nasabah dengan baik, dan berusaha untuk mengucurkan dana dari Bank pada para nasabah dengan tempo yang cepat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat adanya berbagai fakta dari pegawai AO di Bank 'X' Bandung, dalam menanggapi stresor-stresor yang ada dan respon-respon yang ditampilkan ke lingkungan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat rancangan penelitian dengan

judul: “Studi Deskriptif Mengenai Derajat Stres Kerja Pada Pegawai AO (*Account Officer*) Bank ‘X’ Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui derajat stres kerja yang dimiliki oleh pegawai AO (*Account Officer*) Bank ‘X’ di Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai derajat stres kerja yang dihayati oleh pegawai AO (*Account Officer*) Bank ‘X’ di Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran lebih lanjut mengenai perbedaan derajat stres kerja yang dihayati oleh pegawai AO (*Account Officer*) di kantor cabang Bank ‘X’ Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi tambahan kepada bidang psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan informasi tentang stres kerja dan memberikan informasi tentang derajat stres kerja.
2. Memberikan informasi tambahan kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik yang serupa dan mendorong dikembangkannya penelitian yang berhubungan dengan derajat stres.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pihak perusahaan mengenai derajat stres kerja yang dirasakan oleh pegawai *AO (Account Officer)*, sehingga mereka dapat mendapatkan penanganan lebih lanjut.
2. Memberi informasi kepada para pegawai *AO (Account Officer)* Bank 'X' di Kota Bandung mengenai derajat stres sebagai bahan masukan untuk evaluasi dan pengembangan diri.

1.5 Kerangka Pikir

Pegawai *Account Officer (AO)* adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan. Untuk mendapatkan seorang *AO* yang berkualitas, diperlukan pendidikan yang memadai dan jam terbang, agar bisa mengenali usaha yang layak dibiayai. Sebelumnya *AO* akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan kredit tersebut. Kemudian *AO* akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan oleh nasabah tersebut.

Besarnya tuntutan dan tugas yang dimiliki oleh pegawai *AO* menimbulkan resiko yang cukup besar bagi mereka untuk mengalami stres kerja. Stres kerja merupakan respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisiologis, psikologis, dan/atau perilaku. (Luthans. 2006)

Stres kerja dapat bersumber dari berbagai penyebab. Luthans (2006) mengkategorikan stresor stres kerja ke dalam empat bagian. Stresor ekstraorganisasional, dimana situasi kehidupan yang dialami karyawan diluar organisasi dapat menimbulkan stres kerja seperti situasi keluarga yang sedang bermasalah, tidak memiliki jadwal liburan dengan keluarga, dan kematian pasangan.

Stresor Organisasional, dimana lingkungan, kebijakan, strategi administrative, struktur, desain organisasi, dan kondisi kerja sebagai karyawan dapat menimbulkan stres kerja, misalnya ketakutan akan kehilangan pekerjaan, kehilangan teman kerja, dan memiliki konflik dengan teman kerja.

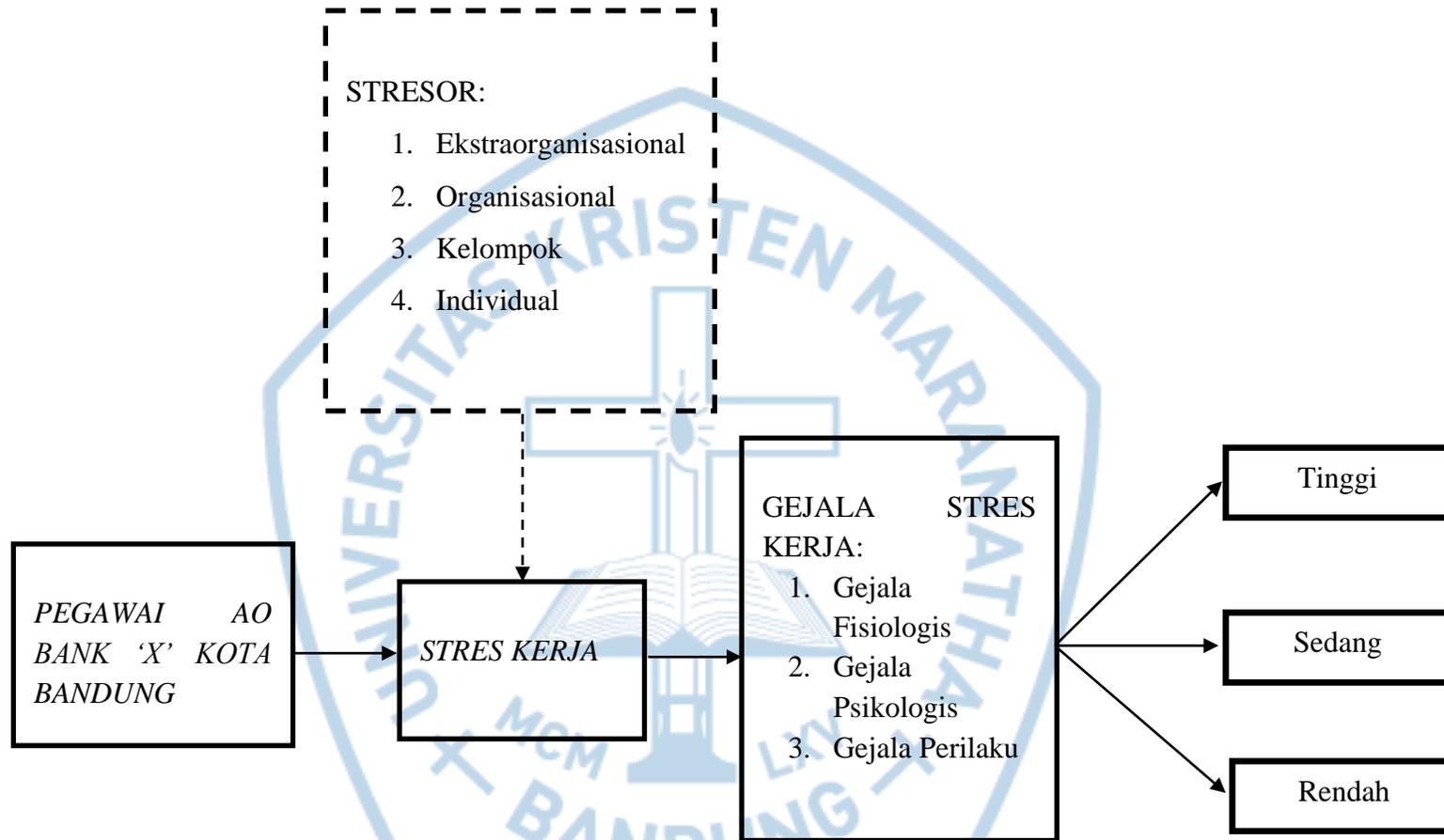
Stresor kelompok, dimana kurangnya kohesivitas kelompok dan dukungan sosial dapat menimbulkan stres kerja. Seorang karyawan yang dilarang untuk melakukan suatu hal bersama-sama dengan kelompoknya karena pekerjaan, akan mengakibatkan karyawan tersebut merasa kurang memiliki kohesivitas kelompok yang akhirnya dapat menimbulkan stres kerja. Sama halnya apabila karyawan merasa kurang memiliki dukungan dari orang lain ketika memiliki suatu permasalahan, hal ini akan menimbulkan stres kerja.

Stresor individual, dimana karyawan yang tidak mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, atau memiliki konflik peran ketika bekerja dapat menjadi stresor yang menimbulkan stres kerja. Pada stresor individual, Luthans (2006) menyebutkan di dalam bukunya bahwa terdapat perbedaan tipe kepribadian yaitu tipe A dan tipe B. Secara singkat, seseorang dengan Kepribadian Tipe A merupakan seseorang yang membawa pekerjaan ke rumah, tidak mampu bersantai, menetapkan standar tinggi pada dirinya sendiri dan cenderung mengalami frustrasi akibat pekerjaan. Sebaliknya, seseorang dengan Kepribadian Tipe B dapat bersantai tanpa merasa bersalah, tidak memiliki target yang membebani dirinya dan tidak pernah tergesa-gesa. Pegawai AO dengan kepribadian tipe A akan lebih berpotensi mengalami tingkat stres kerja yang tinggi dibandingkan pegawai AO dengan kepribadian tipe B.

Pada pegawai AO Bank 'X' Kota Bandung, stres kerja yang mereka alami dapat terlihat dari masalah fisiologis, psikologis, dan perilaku. Pada gejala fisiologis, pengaruh yang tidak selalu tampak, tetapi serius adalah pengaruh masalah fisik seperti penyakit jantung, yang dapat berdampak terhadap organisasi. Adapun beberapa masalah pada gejala fisiologis seperti

tekanan darah tinggi, sakit kepala, sakit punggung, pegal-pegal, dan masalah sistem pencernaan. Beberapa manajer madya menyatakan bila mereka mengalami stres, gejala yang sering muncul pada umumnya diare, sakit punggung/pegal-pegal, tapi gejala yang paling sering muncul saat kerja yaitu sakit kepala dan kadang-kadang maag. Untuk gejala psikologis, akibat dari stres dapat mempunyai pengaruh yang hampir tidak tampak, tetapi sangat nyata pada efektifitas kerja pegawai AO. Beberapa masalah pada gejala psikologis antara lain; kecemasan, gelisah, cepat marah, bosan, tegang, kurang konsentrasi dan perubahan *mood*. Para pegawai AO ini menjelaskan, gejala yang sering mereka alami bila dalam keadaan tertekan biasanya jadi mudah marah, sering bosan, kadang gelisah, moodnya sering berubah, dan bila pegawai AO ini dalam kondisi stres ada beberapa diantara mereka yang menjadi sulit untuk membuat keputusan dengan cepat. Sedangkan gejala perilaku dari stres yang pada umumnya sering muncul pada diri pegawai AO yaitu mulai merokok diruang kerja, bahkan ada yang bolos kerja dan timbulnya gangguan tidur.

Masalah fisiologis, psikologis, dan perilaku yang dialami oleh pegawai AO Bank 'X' Kota Bandung dapat memunculkan stres kerja yang berbeda-beda dalam tingkatannya, yaitu stres kerja rendah, stres kerja sedang, dan stres kerja tinggi. Stres kerja ringan merupakan stres kerja yang diakibatkan oleh masalah fisiologis, masalah psikologis, dan masalah perilaku yang moderat. Stres kerja sedang merupakan stres kerja yang ideal dimiliki karena dapat memicu meningkatnya *performance kerja* (Luthans). Stres kerja tinggi merupakan stres kerja yang diakibatkan oleh masalah fisiologis, masalah psikologis, dan masalah perilaku yang tinggi. Berdasarkan uraian diatas, maka secara skematis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Tuntutan pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai AO Bank 'X' Kota Bandung menimbulkan respon adaptif.
2. Stresor dari stres kerja pada pegawai AO Bank 'X' Kota Bandung terdiri atas faktor ekstraorganisasi, organisasi, kelompok, dan individual.
3. Derajat stres yang dimiliki oleh Pegawai AO Bank 'X' Kota Bandung dapat dilihat dari gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku.
4. Pegawai AO Bank 'X' Kota Bandung memiliki derajat stres yang tinggi, sedang dan rendah.

