

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) berperan penting dalam sebuah organisasi. SDM merupakan faktor utama jalannya setiap kegiatan di dalam organisasi. Untuk mencapai tujuannya, organisasi perlu memiliki manajemen yang didukung oleh SDM yang dapat merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi. Robbins (2006) menyatakan bahwa organisasi adalah unit sosial yang dengan sengaja dikelola, terdiri atas dua orang atau lebih yang berfungsi secara relatif terus menerus untuk mencapai satu sasaran atau serangkaian sasaran bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan perlu mempersiapkan SDM yang berkualitas untuk mengelola organisasi dengan baik dan benar sehingga perusahaan dapat menjadi yang terbaik. Siagian (1997) menyatakan bahwa penciptaan sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai peranan besar untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan di dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran instansi atau organisasi.

Kinerja SDM juga sangat penting dalam organisasi. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari tercapai atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Veithzal Rivai (2004) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku

yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Simamora (1997) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Dalam lingkungan kerja, persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi dapat menimbulkan banyaknya tekanan yang harus dihadapi karyawan dalam organisasi. Situasi tersebut dapat menimbulkan stres. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan dapat juga berperan negatif. Stres dapat berperan positif apabila tingkat stres yang dialami karyawan rendah dan masih dalam batas kewajaran sehingga stres dapat menjadi acuan atau semangat dalam pelaksanaan kerja dan karyawan dapat mengoptimalkan kinerja. Sedangkan stres dapat berperan negatif apabila stres yang dialami karyawan berada pada tingkat yang tinggi dan sudah melampaui batas kewajaran sehingga stres akan cenderung menjadi masalah dan dapat menurunkan kinerja. Karyawan pada umumnya memiliki keterbatasan waktu dan kemampuan sehingga tidak dapat menyelesaikan semua tuntutan tugas yang diberikan, dengan begitu ia dapat mengalami stres kerja. Rivai (2004) menyatakan stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan dimana tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana karyawan tersebut berada.

Dalam dunia perbankan, PT. Bank Permata Tbk merupakan bank yang saat ini telah berkembang menjadi sebuah bank swasta utama yang menawarkan produk dan jasa inovatif secara komprehensif terutama disisi jalur pelayanannya termasuk *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. PT. Bank Permata Tbk memiliki visi menjadi penyedia jasa keuangan terkemuka di Indonesia yang memiliki fokus pada segmen *Consumer* dan *Commercial*. PT. Bank Permata Tbk merupakan hasil merger lima bank di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) yaitu PT Bank Bali Tbk, PT Bank *Universal* Tbk, PT Bank Prima *Express*, PT Bank Artamedia dan PT Bank Patriot. Pada tahun 2004, PT Astra International Tbk dan *Standard Chartered Bank* mengambil alih PT. Bank Permata Tbk dan melakukan perombakan organisasi secara menyeluruh sebagai wujud komitmennya terhadap PT. Bank Permata Tbk.

Untuk mewujudkan visi menjadi bank yang terkemuka di Indonesia, PT. Bank Permata Tbk dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen bank tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Agar PT. Bank Permata Tbk dapat lebih berkembang secara optimal maka pemeliharaan hubungan yang serasi dengan para karyawan menjadi sangat penting. Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut adalah mengenai penanggulangan stres para karyawan. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Mengingat besarnya pengaruh stres pada karyawan terhadap kinerjanya, pengelolaan terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai.

Karyawan PT. Bank Permata Tbk tidak selalu dapat fokus pada visi perusahaan. Karyawan terkadang mengalami kecemasan karena di satu sisi karyawan harus fokus pada visi perusahaan sedangkan di sisi lain karyawan adalah manusia biasa yang pada umumnya memiliki keterbatasan kerja. Karyawan belum dapat memenuhi tugas yang diberikan oleh perusahaan dikarenakan berbagai hal atau masalah yang dialami sebagai manusia biasa sehingga karyawan dapat mengalami tekanan stres kerja karena mengalami ketegangan dengan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis dalam bekerja.

Dengan begitu perusahaan PT. Bank Permata Tbk perlu mengetahui keterbatasan kerja karyawan dalam pencapaian target dengan menciptakan kenyamanan bekerja dalam perusahaan sehingga karyawan tidak akan mengalami tekanan stres dalam bekerja yang berakibat negatif pada kinerja. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan bagian *Small Medium Enterprise BIL (Business Installment Loan)* PT. Bank Permata Tbk yang berlokasi di Jalan Astana Anyar Bandung. Karyawan bagian *SME BIL* berfokus kerja untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah yang akan melakukan kredit tanpa agunan. Perusahaan memberikan target nasabah kepada karyawan bagian *SME BIL* setiap bulannya akan

tetapi tidak selalu karyawan dapat memenuhi target yang sudah ditentukan sehingga karyawan dapat mengalami tekanan dan stres.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan bagian *Small Medium Enterprise BIL (Business Installment Loan)* PT. Bank Permata Tbk – Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Peneliti dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat stres kerja bagian *SME BIL* PT. Bank Permata Tbk – Bandung.
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan bagian *SME BIL* PT. Bank Permata Tbk – Bandung.
3. Sejauhmana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian *SME BIL* PT. Bank Permata Tbk – Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat stres kerja bagian *SME BIL* PT. Bank Permata Tbk – Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan bagian *SME BIL* PT. Bank Permata Tbk – Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian *SME BIL* PT. Bank Permata Tbk – Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini:

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi PT. Bank Permata Tbk karena dengan adanya penelitian dapat diketahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sehingga PT. Bank Permata Tbk dapat mengambil tindakan untuk lebih baik lagi terhadap para karyawan dan tingkat stres kerja karyawan dapat dioptimalkan.

- b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para pembaca yang ingin mengkaji permasalahan mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan secara lebih mendalam dan dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

- c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan berguna sebagai sarana belajar bagi peneliti untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kajian.