

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dan kemajuan disektor bisnis seperti sekarang ini menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan bisnis yang terjadi. Perusahaan adalah suatu tempat yang bergerak dalam mengelola barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan yang maksimal. Untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal tentunya suatu perusahaan harus mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berkompeten. Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Saat ini persaingan bisnis semakin meningkat hal ini menuntut suatu organisasi atau perusahaan harus mampu menghadapi persaingan. Disamping untuk pencapaian tujuan dan strategi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, Sumber Daya Manusia (SDM) ini diharapkan mampu menghadapi ketika muncul pesaing-pesaing baru agar mampu melakukan pengembangan pada bidang yang digelutinya.

Menurut Bandar dan Manar (2012) Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini yaitu karyawan merupakan aset terbesar bagi organisasi atau perusahaan, maka suatu perusahaan harus mampu melakukan pemberdayaan karyawan agar perusahaan tersebut memiliki kinerja yang baik, sehingga mampu bekerja secara efektif dan efisien karena kemajuan sebuah perusahaan tidak hanya terletak pada seberapa besar keuntungan atau laba yang mereka peroleh namun juga terletak

pada kinerja karyawan. Menurut Khadijeh dan Sumangala (2013) bahwa bakat, kemampuan, ide, energi dari karyawan, dan kinerja dari perusahaan secara kolektif diidentifikasi sebagai SDM dari sebuah perusahaan.

Kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan mampu dicapai dengan meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk karyawan. Menurut Siregar (2011) kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja yang dimiliki seorang tenaga kerja. Akan tetapi kinerja karyawan disuatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan disuatu perusahaan dapat mengalami penurunan karena beberapa faktor tertentu. Oleh karena itu karyawan harus bekerja secara baik dan benar serta harus memiliki kinerja yang optimal agar mendapatkan hasil yang maksimal, karyawan tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal jika kinerja mereka tidak optimal.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja (Andhani, 2013). Menurut Sunarso (2018) beban kerja merupakan kumpulan aktivitas yang harus diselesaikan oleh perusahaan atau pemegang jabatan dalam waktu tertentu. Menurut Koesomowidjojo (2017) beban kerja merupakan proses penetapan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang melakukan aktivitas pekerjaan dan yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Jadi, jika beban kerja yang harus ditanggung atau dikerjakan oleh karyawan semakin berat akan menimbulkan

kejuhan pada karyawan dan akan berpengaruh pada hasil kinerja karyawan. Maka perusahaan harus memperhatikan beban kerja yang diterima karyawan untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus dikerjakan oleh karyawan dan harus mempertimbangkan seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan karena beban kerja karyawan sudah ditentukan dengan standar kerja sesuai dengan jenis pekerjaannya.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja (Kirckaldy, 2010). Menurut Siagin (2014) stres kerja adalah kondisi tegang atau kepanikan yang berdampak pada jalan pikir dan emosi seseorang pada saat bekerja. Stres kerja dapat berpengaruh buruk pada kinerja karyawan apabila karyawan tidak mampu untuk mengelola tingkat stress mereka pada suatu pekerjaannya, begitu sebaliknya apabila karyawan mampu mengelola tingkat stress mereka maka akan berpengaruh baik pada kinerja karyawan. Tidak jarang karyawan merasa stres ketika pekerjaan datang dengan kuantitas yang tidak sedikit, adanya tuntutan dari atasan, dan tuntutan waktu yang terbatas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tingkat stres yang tinggi dapat berpengaruh pada menurunnya kinerja karyawan, kinerja karyawan yang stres pada umumnya karena mengalami ketegangan pikiran (Hasibuan, 2014).

Dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti di salah satu perusahaan yaitu PT. BPR Bank Jombang Perseroda. PT. BPR Bank Jombang Perseroda merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan di Kota Jombang. PT. BPR Bank Jombang Perseroda merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT).

PT. BPR Bank Jombang Perseroda merupakan BPR yang memiliki total asset lebih dari Rp. 570 Miliar dan juga memiliki lokasi pelayanan 1 kantor pusat, 4 kantor cabang dan 17 kantor kas yang tersebar disetiap kecamatan yang ada di kabupaten Jombang sehingga pelayanan lebih mudah dijangkau di tiap kecamatan yang ada di kabupaten jombang. Namun, walaupun begitu suatu perusahaan tentunya akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya begitu juga pada PT. BPR Bank Jombang Perseroda guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan kepala Kasie SDM peneliti menemukan fenomena yang terjadi di PT. BPR Bank Jombang Perseroda bahwa karyawan bagian *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda mengalami permasalahan terkait kinerja, dimana karyawan bagian *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang ini tidak mampu dalam mencapai hasil kerja sesuai dengan yang ditargetkan oleh perusahaan, sehingga dengan hal ini kinerja karyawan bagian *Account Officer* dapat dikatakan rendah. Rendahnya kinerja karyawan bagian *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang dapat dilihat melalui data hasil realisasi kredit yang dicapai sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk mengetahui hasil kerja mengenai capaian realisasi kredit yang dicapai oleh karyawan bagian *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda dapat dilihat di tabel berikut 1.1 :

Tabel 1.1
Target Realiasi Kredit Karyawan *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda

Uraian	Target (Rp)/bulan
<i>Account Officer</i>	150.000.000

**Hasil Pencapaian Realisasi Kredit Karyawan Account Officer PT. BPR Bank
Jombang Perseroda Bulan September – Februari 2021**

Karyawan	Realisasi (Rp)						Kategori
	September (2020)	Oktober (2020)	November (2020)	Desember (2020)	Januari (2021)	Februari (2021)	
1.	150.000.000	174.000.000	160.000.000	175.000.000	166.000.000	170.000.000	Baik
2.	104.000.000	132.000.000	122.500.000	108.000.000	110.000.000	129.000.000	Buruk
3.	155.000.000	170.000.000	166.500.000	172.000.000	170.000.000	175.500.000	Baik
4.	118.000.000	100.000.000	107.000.000	127.000.000	100.500.000	122.000.000	Buruk
5.	170.000.000	150.800.000	168.800.000	155.000.000	163.000.000	157.750.000	Baik
6.	145.000.000	130.500.000	125.500.000	140.500.000	120.000.000	130.000.000	Buruk
7.	155.500.000	160.000.000	178.000.000	157.200.000	163.250.000	159.000.000	Baik
8.	105.750.000	125.850.000	101.000.000	118.000.000	102.800.000	120.500.000	Buruk
9.	177.250.000	158.000.000	185.000.000	150.000.000	170.000.000	180.000.000	Baik
10.	120.500.000	125.000.000	110.500.000	127.000.000	106.000.000	99.250.000	Buruk
11.	170.250.000	161.300.000	150.700.000	159.300.000	165.000.000	159.500.000	Baik
12.	105.000.000	130.250.000	148.450.000	122.000.000	135.000.000	143.000.000	Buruk
13.	160.800.000	152.000.000	172.400.000	158.605.000	155.800.000	123.300.000	Baik
14.	103.000.000	97.000.000	109.000.000	108.550.000	94.300.000	105.000.000	Buruk
15.	158.700.000	155.000.000	160.500.000	165.000.000	170.000.000	160.000.000	Baik
16.	120.000.000	105.700.000	115.000.000	95.900.000	102.600.000	115.000.000	Buruk
17.	168.000.000	180.000.000	160.000.000	160.000.000	170.000.000	165.350.000	Baik
18.	111.000.000	128.250.000	146.750.000	135.000.000	132.750.000	141.000.000	Buruk
19.	185.000.000	210.000.000	195.300.000	180.000.000	185.000.000	185.000.000	Baik
20.	102.000.000	100.000.000	124.000.000	100.000.000	102.000.000	118.200.000	Buruk
21.	108.000.000	100.000.000	130.000.000	103.000.000	127.000.000	112.500.000	Buruk
22.	172.500.000	165.250.000	190.000.000	185.200.000	170.000.000	179.000.000	Baik
23.	115.000.000	122.500.000	97.800.000	109.000.000	111.900.000	125.800.000	Buruk
24.	125.000.000	138.000.000	125.200.000	142.000.000	144.900.000	132.300.000	Buruk
25.	121.000.000	106.000.000	127.000.000	130.900.000	108.000.000	117.000.000	Buruk
26.	157.350.000	172.850.000	162.000.000	179.250.000	152.300.000	158.000.000	Baik
27.	108.000.000	113.000.000	102.000.000	138.500.000	119.000.000	127.000.000	Buruk
28.	120.200.000	105.000.000	109.350.000	96.000.000	107.000.000	120.500.000	Buruk
29.	150.890.000	172.850.000	160.450.000	150.000.000	175.900.000	171.500.000	Baik
30.	185.800.000	152.300.000	167.000.000	166.000.000	152.000.000	168.000.000	Baik
31.	107.000.000	114.000.000	102.000.000	92.300.000	108.000.000	110.250.000	Buruk
32.	150.000.000	185.000.000	195.350.000	187.000.000	173.000.000	182.200.000	Baik
33.	106.000.000	126.000.000	117.500.000	107.300.000	137.500.000	128.000.000	Buruk
34.	160.000.000	188.700.000	169.550.000	159.000.000	165.100.000	150.500.000	Baik
35.	129.000.000	103.000.000	123.000.000	115.800.000	108.350.000	115.500.000	Buruk
36.	176.350.000	209.000.000	190.000.000	182.000.000	175.000.000	195.000.000	Baik
37.	176.000.000	159.900.000	175.350.000	150.750.000	163.500.000	152.200.000	Baik
38.	115.000.000	127.000.000	102.450.000	111.000.000	108.000.000	119.500.000	Buruk
39.	175.000.000	150.000.000	168.500.000	150.500.000	164.000.000	159.000.000	Baik
40.	104.000.000	127.000.000	120.250.000	126.000.000	92.000.000	100.300.000	Buruk
41.	120.400.000	146.000.000	138.500.000	116.250.000	122.750.000	138.000.000	Buruk
42.	189.000.000	176.250.000	200.500.000	193.000.000	179.500.000	192.000.000	Baik
43.	107.500.000	130.000.000	102.000.000	131.000.000	100.000.000	126.000.000	Buruk
44.	175.000.000	151.000.000	160.300.000	188.000.000	155.700.000	165.950.000	Baik
45.	112.500.000	122.550.000	102.950.000	124.000.000	113.000.000	129.000.000	Buruk

Sumber: PT. BPR Bank Jombang Perseroda

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa target realisasi kredit yang harus dicapai karyawan *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda adalah Rp.150.000.000 per bulan. Namun, pada kenyataannya dalam 6 bulan terakhir dari 45 karyawan hanya 21 karyawan yang mampu mencapai target atau memiliki kategori baik. Sedangkan 24 dari 45 karyawan belum mampu untuk mencapai target sesuai yang ditentukan perusahaan atau memiliki kategori buruk.

Selain itu rendahnya kinerja karyawan ditandai dengan pemrosesan data nasabah pengajuan kredit di PT. BPR Bank Jombang yang lambat. Untuk mengetahui keterlambatan pemrosesan data nasabah dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Data Pemrosesan Nasabah Pengajuan Kredit

Tahun	Bulan	Karyawan <i>Account Officer</i>	Target	Karyawan Tepat Waktu Memproses Data	Karyawan Terlambat Memproses Data	Rata- rata Penye- lesaian
2020	September	45 orang	3 hari	15 orang	30 orang	7 hari
2020	Oktober	45 orang	3 hari	13 orang	32 orang	4 hari
2020	November	45 orang	3 hari	20 orang	25 orang	5 hari
2020	Desember	45 orang	3 hari	18 orang	27 orang	5 hari
2021	Januari	45 orang	3 hari	22 orang	23 orang	7 hari
2021	Februari	45 orang	3 hari	20 orang	25 orang	5 hari

Sumber: PT. BPR Bank Jombang Perseroda

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat karyawan bagian *Account Officer* PT BPR Bank Jombang Perseroda yang lambat dalam menyelesaikan pekerjaan dan tidak sesuai dengan yang ditentukan perusahaan. Pada bulan September tahun 2020 terdapat 30 karyawan yang terlambat dalam memproses data nasabah dengan waktu rata-rata penyelesaian 7 hari, pada bulan Oktober tahun 2020 terdapat 32 karyawan yang terlambat dalam memproses data nasabah

dengan waktu rata-rata penyelesaian 4 hari, pada bulan November tahun 2020 terdapat 25 karyawan yang terlambat dalam memproses data nasabah dengan waktu rata-rata penyelesaian 5 hari, pada bulan Desember tahun 2020 terdapat 27 karyawan yang terlambat dalam memproses data nasabah dengan waktu rata-rata penyelesaian 5 hari, pada bulan Januari tahun 2021 terdapat 23 karyawan yang terlambat dalam memproses data nasabah dengan waktu rata-rata penyelesaian 7 hari, pada bulan Februari tahun 2021 terdapat 25 karyawan yang terlambat dalam memproses data nasabah dengan waktu rata-rata penyelesaian 5 hari. Hal ini terjadi karena terdapat berkas nasabah yang tidak lengkap akibat dari karyawan yang kurang teliti sehingga berkas nasabah tersebut tidak diterima oleh atasan. Karyawan PT. BPR Bank Jombang Perseroda seringkali kurang memahami perintah atasan sehingga karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai intruksi, maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan masih tergolong rendah. Rendahnya kinerja karyawan PT. BPR Bank Jombang Perseroda disebabkan oleh faktor beban kerja dan stres kerja.

Beban kerja yang diberikan kepada karyawan menjadi penyebab dan berpengaruh langsung pada menurunnya kinerja karyawan. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari karyawan *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda bahwa tidak terpenuhinya target karena beban kerja yang diterima cukup berat dan berlebih. Hal ini terjadi karena terdapat pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi yaitu karyawan *Account Officer* kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan karena adanya perbedaan karakteristik pada setiap debitur yang akan dikelolanya. Sehingga hal tersebut menjadi beban tersendiri bagi karyawan. Banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan oleh atasan dan harus

diselesaikan pada saat itu juga tidak sebanding dengan waktu kerja karyawan. Sehingga waktu kerja yang ditetapkan perusahaan tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan, maka pada saat jam kerja telah selesai karyawan harus tetap berada di kantor dan harus bekerja hingga larut malam melebihi batas waktu kerja yang telah ditentukan. Tidak hanya itu, karyawan *Account Officer* seringkali diberikan tugas diluar waktu kerja oleh atasan. Dengan demikian, hal ini membuat karyawan terbebani atas pekerjaannya karena waktu yang digunakan dalam bekerja tidak efektif dan efisien.

Selain beban kerja, menurunnya kinerja karyawan PT. BPR Bank Jombang Perseroda disebabkan oleh stres kerja, dimana stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Menurut hasil wawancara dengan karyawan *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda bahwa terdapat kekhawatiran ketika akan melakukan pekerjaan terkait resiko kredit yang harus sesuai dengan kriteria NPL (*Non Performing Loan*) yang tidak boleh lebih dari 5%, dimana NPL (*Non Performing Loan*) ini berkaitan dengan kredit macet atau kredit yang bermasalah, sehingga karyawan *Account Officer* PT. BPR Bank Jombang Perseroda dituntut untuk meminimalkan tingkat NPL (*Non Performing Loan*) yang menyebabkan munculnya rasa tidak tenteram pada diri karyawan, adanya tugas yang cukup berat yang harus dikerjakan membuat karyawan *Account Officer* merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan. Maka hal tersebut dapat menjadi pemicu meningkatnya stres kerja sehingga karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan stress kerja karyawan tergolong tinggi sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. BPR Bank Jombang Perseroda. Maka untuk meningkatkan kinerja perusahaan harus mampu mempertimbangkan beban kerja karyawan dan mengetahui dampak yang terjadi ketika tingkat stress kerja karyawan meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. BPR Bank Jombang Perseroda)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas , adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti yaitu :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta wawasan khususnya Manajemen pada bidang Sumber Daya Manusia (SDM), dan sebagai dasar untuk mengadakan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang seberapa jauh dan seberapa penting pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Bank Jombang Perseroda dan menjadi bahan evaluasi mengenai pemberian beban kerja dan stres kerja agar karyawan memiliki kinerja yang baik.