

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam operasional suatu bank, selain itu keberhasilan suatu bank tidak terlepas dari sumber daya manusia yang berkualitas. Maka perbankan memerlukan tenaga kerja dengan tingkat keterampilan yang tinggi serta memiliki integritas yang baik. Sehingga, sudah seharusnya sumber daya manusia harus dikelola secara tepat salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya. Sebuah perusahaan yang ingin tujuan tercapai maka perlu adanya suatu upaya dari para pelaku yang terdapat dalam suatu perusahaan, yakni untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya dengan baik sehingga dapat tercapai suatu tujuan yang diharapkan. Karena hal tersebut akan berdampak pada keadaan karyawan itu sendiri, karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut dikarenakan bank mempunyai tugas untuk mengelola keuangan, baik dari masyarakat maupun pemerintah yang mengandalkan kepercayaan terhadap bank. Salah satu faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah suatu perilaku yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari pekerjaan yang mereka kerjakan dan hal tersebut merupakan hasil dari persepsi karyawan tentang pekerjaan yang erat kaitannya dengan imbalan yang akan mereka terima setelah melakukan sebuah tugas dan tanggung jawab. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan

hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

“Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini yang seharusnya mereka terima”. Selain itu kepuasan kerja juga sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. “Kepuasan Kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri”. Bila para karyawan tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan seperti peluang promosi yang adil, pendapatan yang baik, rekan kerja dan kepuasan terhadap pekerjaan itu

sendiri, maka kinerja karyawan akan buruk. Oleh karena itu, kepuasan kerja sangat diperlukan dan penting artinya bagi organisasi, karena setiap karyawan yang merasa puas diharapkan akan dapat bekerja pada target yang ditentukan oleh perusahaan, sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Sebaliknya jika pegawai tidak merasa puas dalam kinerjanya maka akan terjadi penurunan kinerja mereka.

Stres kerja mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Bahaya stres diakibatkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama-kelamaan menjadi semakin memburuk. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang melekat dalam kehidupan manusia, pada suatu sisi stres dapat memerosotkan bahkan melumpuhkan potensi berjuang seseorang. Namun pada sisi lain, stres sebenarnya juga diperlukan dalam kehidupan manusia, karena dengan adanya stres, manusia akan berusaha untuk dapat melakukan yang lebih baik lagi dari yang sebelumnya. Hampir setiap kondisi pekerjaannya dapat menyebabkan stres, tergantung reaksi karyawan bagaimana menghadapinya. Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Bagi perusahaan, konsekuensi yang timbul dan bersifat tidak

langsung ialah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikolog dapat menurunkan komitmen organisasi.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja karyawan sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan suatu strategi organisasi. Sebenarnya kinerja merupakan suatu konstruk, dimana banyak para ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja. Kinerja perusahaan mempunyai kualifikasi atau standar yang sudah ditetapkan dan harus dicapai oleh semua karyawan. Manajemen di perusahaan dalam menetapkan standar kerja, memiliki kriteria-kriteria tertentu sebagai acuan dalam menetapkan standar kerja tersebut seperti usia, pengalaman kerja, tingkat pendidikan dan lain-lain. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan bukanlah hal yang mudah karena menyangkut sikap mental, perubahan perilaku dan keahlian. Kinerja dalam hal ini sebagai tingkat

kecakapan seseorang pada tugas-tugas yang mencangkup pada pekerjaanya, ini menunjukan pada bobot kemampuan individu dalam memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam pekerjaannya.

Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar yang bertempat di Jl. Kalimantan No.59 Blitar merupakan salah satu bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dalam perusahaan ini memiliki keyakinan bahwa seluruh lapisan karyawan merupakan aset yang penting dan merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut penulis akan mengangkat masalah yang dihadapi oleh Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar terkait dengan adanya penurunan kinerja karyawan bahwa kepuasan kerja karyawan belum optimal hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang terlontar dari karyawan. Karyawan masih merasakan bosan dan jenuh akan pekerjaan yang dilakukan akibatnya sering terlihat beberapa karyawan yang berleha-leha saat jam kerja dan hal ini berakibat pada target pekerjaan yang tidak sesuai tepat pada waktunya. Peningkatan kinerja karyawannya diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dengan latar belakang yang beragam, perusahaan harus bisa mengarahkan semua karyawan untuk bersatu mewujudkan tujuan perusahaan. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis berniat untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja dan Stes Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar”.

## B. Permasalahan

Permasalahan pada Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar terkait dengan adanya penurunan kinerja karyawan yang ditunjukkan dalam hasil wawancara dengan bagian umum perusahaan menyebutkan bahwa kepuasan kerja karyawan belum optimal hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang terlontar dari karyawan. Karyawan masih merasakan bosan dan jenuh akan pekerjaan yang dilakukan akibatnya sering terlihat beberapa karyawan yang berleha-leha saat jam kerja dan hal ini berakibat pada target pekerjaan yang tidak sesuai tepat pada waktunya.

Tabel 1.1  
Rekapitulasi Jumlah keterlambatan Karyawan periode Januari – Desember 2016

Bulan	Terlambat	
	Orang	%
Januari	7	12,07
Februari	5	8,62
Maret	3	5,17
April	2	3,45
Mei	9	15,5
Juni	4	6,90
Juli	3	5,17
Agustus	6	10,34
September	2	3,45
Oktober	4	6,90
November	10	17,24
Desember	14	24,14

Sumber: Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang terlambat masuk kerja. Jumlah keterlambatan karyawan yang paling tinggi terjadi pada bulan Desember yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 24,14%. Apabila jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja ini tidak segera diatasi maka akan berdampak pada penyelesaian pekerjaan. Karena banyak waktu yang terbuang dan pada akhirnya pekerjaan tidak dapat

selesai dalam waktu yang telah ditentukan. Menurunnya kehadiran karyawan dan meningkatnya jumlah keterlambatan karyawan ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar tinggi. Rendahnya tingkat kedisiplinan ini juga salah satunya disebabkan karena meningkatnya stres kerja karyawan. Apabila rendahnya kepuasan kerja dan tingginya stres kerja karyawan Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar ini terus dibiarkan maka akan berdampak buruk bagi perusahaan, karena semangat dan gairah karyawan dalam bekerja juga akan menurun yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan di perusahaan.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana menganalisis Kepuasan Kerja dan Stres kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisa pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisa Kepuasan Kerja dan Stres kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **a. Bagi Penulis:**

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman di bidang Manajemen Sumber Daya, agar dapat membedakan antara apa yang terjadi di lapangan dan teori yang penulis dapatkan selama di bangku perkuliahan.

### **b. Bagi Peneliti Berikutnya:**

Dapat bermanfaat dan memberikan masukan pada pengembangan ilmu manajemen dan digunakan untuk acuan penelitian selanjutnya.

### **c. Bagi Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar:**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi yang dapat dijadikan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.



