

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

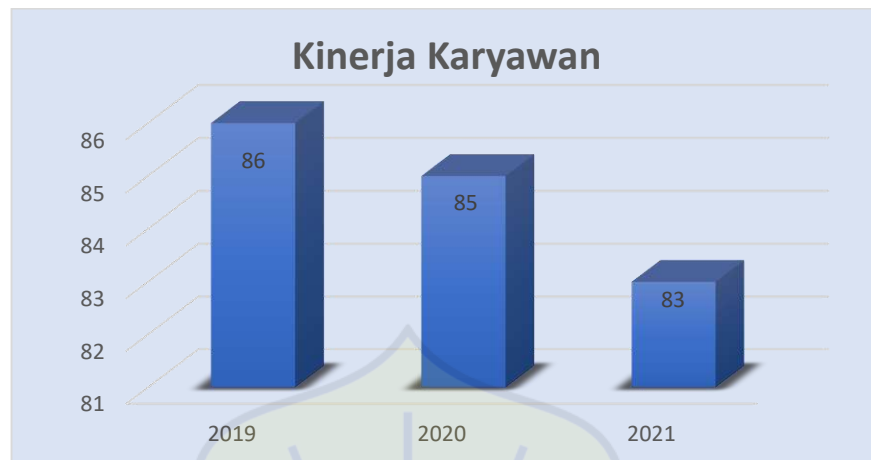
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) sangatlah penting dikarenakan aset yang paling berharga bagi sebuah organisasi atau perusahaan, dimana sumber daya manusia itu berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan perusahaan. Sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai pada produktifitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi optimal. Maka dari itu perusahaan harus bisa melakukan cara yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan memperhatikan juga pada beban kerja karyawan tersebut serta lingkungan kerja harus diperhatikan juga agar karyawan-karyawan tidak merasakan stres dalam bekerja. Karena jika karyawan mengalami stres kerja yang berkepanjangan akan membuat kinerja karyawan tersebut menurun. Yang dampaknya terhadap perusahaan yaitu menurunnya produktifitas sebuah organisasi atau instansi tersebut. Jika stres kerja dialami oleh para karyawannya, perusahaan harus memperhatikan karyawan tersebut dan memberikan motivasi kepada karyawan-karyawannya dengan menanyakan dan mendengarkan permasalahan yang terjadi, memberikan ide, serta mengadakan *gathering* untuk seluruh karyawan agar para karyawan tidak merasa tertekan dan bosan akan tugas-

tugas atau kerjanya. Karena sudah seharusnya perusahaan harus bisa memberikan kenyamanan kepada karyawannya agar karyawan tersebut merasakan nyaman dan betah terhadap tempat kerjanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu salah satunya beban kerja. Beban kerja yang banyak dapat membuat karyawan merasa tertekan yang dapat menimbulkan stres kerja, di samping itu dalam lingkungan kerja pun mempengaruhi kinerja karyawan.

BCA KCU Rawamangun merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang perbankan. BCA KCU Rawamangun berlokasi di Jl. Paus 81, Rawamangun, Jakarta Timur 13220. BCA beroperasi sebagai bank umum yang bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia. BCA menyadari pentingnya menjaga kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan demi keberlangsungan perusahaan. Untuk itu, BCA menyediakan solusi perbankan sesuai kebutuhan dan permintaan nasabah yang terkini. Berbagai produk dan layanan BCA juga didesain untuk menciptakan kenyamanan, keamanan dan kepuasan nasabah. Disamping itu kualitas pekerja juga harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Jika kualitas karyawan tidak maksimal akan berakibat menurunnya kinerja karyawan tersebut yang akan mempengaruhi sistem pelayanan di bank.

Kualitas kinerja karyawan menjadi tolak ukur dalam sistem pelayanan di bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala KCU BCA Rawamangun, diperoleh data yang menunjukkan hasil kinerja yang mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kinerja karyawan pada tahun 2019-2021 yang penulis rangkum seperti gambar berikut:



**Gambar 1.1 Tingkat Kinerja Karyawan di  
BCA KCU Rawamangun 2019-2021**

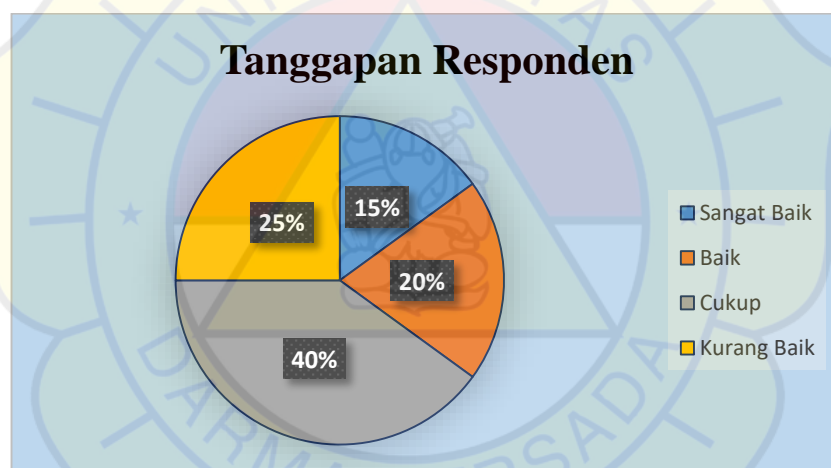
Sumber: BCA KCU Rawamangun, 2022

Dari gambar diatas, turunnya kinerja karyawan dapat dilihat dari berawalnya pandemi Covid-19. Pandemi ini menyebabkan banyak kebijakan perusahaan maupun pemerintah harus disesuaikan dengan kondisi yang berubah secara mendadak seperti adanya pandemi Covid-19 ini yang dapat mempengaruhi tingkat beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Adanya Pandemi Covid-19 merupakan tantangan baru dan berbeda yang menimbulkan pola dan kebiasaan hidup yang berbeda. Dengan kasus peningkatan pasien positif Covid-19 maka banyak kebijakan pemerintah yang dilakukan seperti pemberlakuan sistem *Work From Home*. Adanya pandemi Covid-19 memberikan dampak untuk sektor perbankan yang ditunjukkan dengan melakukan pembagian kerja secara WFH dan WFO. Untuk karyawan *front office* adanya pandemi membuat rasa takut dan gelisah karena posisi mereka yang berada di bagian pelayanan yang bertatap muka secara langsung dengan *customer* di dalam ruangan

tertutup dan memakai AC yang mengakibatkan sirkulasi udara tidak bebas serta tidak sedikit customer yang tidak patuh terhadap protokol kesehatan seperti menjaga jarak, mencuci tangan, dan memakai masker. Dampak dari stres kerja yang dialami karyawan *front office* antara lain merasa tidak nyaman dan takut karena berhadapan secara langsung dengan banyaknya *customer* yang sangat berpotensi terinfeksi Covid-19 dan mengganggu konsentrasi dalam bekerja.

Berawal dari beberapa pekerja yang terpapar virus Covid-19 dan akhirnya menyebar hampir di satu gedung. Hampir 70% karyawan dirumahkan akibat terpapar virus Covid-19, yang akhirnya hanya sisa beberapa pekerja yang bisa melanjutkan pekerjaannya di kantor. Jika suatu divisi ada yang terpapar virus covid-19 maka divisi tersebut harus ditutup, karyawan tersebut dirumahkan dan divisi tersebut di sterilisasi. Banyak beberapa pekerja yang setiap harinya mengalami kondisi badan yang tidak fit yang berakibat karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu. Sedangkan target-target dari perusahaan pun tetap berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Kondisi seperti ini membuat kualitas kerja karyawan menurun. Di samping itu, kebutuhan nasabah untuk bertransaksi ke bank cukup padat. Beberapa nasabah mengeluh dikarenakan antrian bank cukup panjang, karena hanya beberapa konter CSO (*Customer Service Officer*) dan *Teller* yang buka. Bahkan jika divisi CSO (*Customer Service Officer*)/*Teller* ada yang terpapar virus covid-19 maka divisi tersebut harus ditutup, yang dapat menyebabkan tidak jalannya sistem pelayanan bank tersebut. Sehingga mengharuskan nasabah yang datang untuk dialihkan ke kantor bank BCA yang buka. Karyawan yang bekerja seharian mengalami stres dalam bekerja, dikarenakan

antrian yang sangat panjang dan kebutuhan nasabah cukup beragam, disisi lain target yang harus dicapai pun membuat karyawannya semakin tertekan. Kualitas kerja yang menurun pun menjadi perhatian bank BCA KCU Rawamangun. Sehingga penulis melakukan observasi lanjut dengan cara memberikan kuesioner kepada 20 karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun sebagai data observasi awal dengan menyebarkan berupa kuesioner yang hasilnya karyawan mengalami penurunan kinerja. Secara garis besar hasil olah data dari penyebaran kuesioner tersebut dijelaskan pada gambar sebagai berikut:



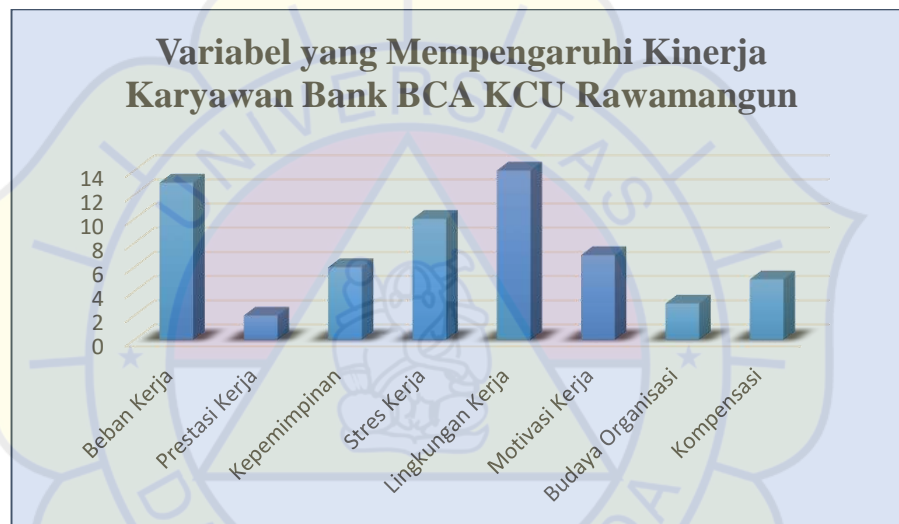
**Gambar 1.2**

**Diagram Pra Survey Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun**

Sumber : Diolah Penulis pada tahun 2022

Berdasarkan hasil pra-survey pada bulan Mei 2022, ditemukan bahwa kinerja karyawan ada pada kategori cukup (40%) dan kurang baik (25%). Dengan kata lain, 65% kinerja karyawan masih perlu peningkatan (Gambar 1.1).

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti melakukan pra-survey dengan cara menyebarkan kuesioner mengenai variabel apa saja yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan Bank BCA KCU Rawamangun dengan variabel berupa beban kerja, prestasi kerja, kepemimpinan, stres kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, dan kompensasi. Kuesioner pra-survey diisi oleh 20 orang responden dan menghasilkan data dibawah ini sebagai berikut :



**Gambar 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun**

Sumber : Diolah oleh penulis tahun 2022

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi kinerja di Bank BCA KCU Rawamangun adalah beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan variabel independen yaitu beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja. Serta variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Beban kerja menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja sangat penting bagi perusahaan. Karena dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Tugas-tugas yang diberikan perusahaan semakin banyak dan terdapat batas waktu yang harus diselesaikan dengan jangka waktu yang telah dibuat. Beban kerja yang terlalu banyak dapat membuat karyawan merasa tertekan. Target-target yang harus dicapai oleh karyawan menjadi beban pikiran karyawan tersebut, karena beban kerja yang sangat berat mengakibatkan mereka tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya. Apabila ada keterbatasan yang dimiliki oleh individu saat menyelesaikan tugas tersebut pada tingkat yang diharapkan maka telah terjadinya kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Beban kerja yang sangat berat menjadi salah satu alasan atau faktor-faktor yang menyebabkan pindah kerja, dimana pindah kerja disebabkan oleh beban kerja karyawan yang sangat berat yang menimbulkan stres kerja. Disamping itu tuntutan kinerja semakin tinggi, tetapi tingkat tenaga kerja semakin rendah.

Selain beban kerja, stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena stres kerja berhubungan dengan mental seseorang. Beban kerja yang semakin banyak diberikan perusahaan maka dapat membuat karyawan mengalami stres kerja. Selain itu, perusahaan menerapkan atau selalu meng *upgrade* inovasi-inovasi terbaru tentang digital bank dikarenakan adanya suatu persaingan antar bank. Ini bertujuan untuk memberikan suatu layanan atau teknologi yang terbaik untuk para customer dan agar tidak kalah saing dengan bank lainnya. Dan

dampaknya yang mana setiap karyawan harus bisa mengikuti perkembangan digitalisasi tersebut dengan cepat. Tidak sedikit karyawan dapat mengikuti digitalisasi tersebut sehingga membuat karyawan merasa stres jika harus belajar dengan cepat mengikuti perkembangan yang ada. Suasana yang tertekan tersebut dapat membuat emosi tidak terkontrol yang menimbulkan stres. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Orang-orang yang mengalami stres akan membuat kekhawatiran yang begitu dalam sehingga mereka sering merasakan emosi dan tidak terkontrol. Penyebab stres kerja biasanya terdiri dari faktor personal dan faktor lingkungan kerja yang membuatnya tertekan.

Faktor ketiga yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja yang baik dan nyaman dapat meningkatkan kinerja karyawan, begitupun sebaliknya jika lingkungan kerja yang buruk dan tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawannya. Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat seseorang bekerja dan melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan menjadi motivasi bagi seseorang dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan juga dapat memicu ketenangan dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Berdasarkan hasil observasi di BCA KCU Rawamangun didapatkan bahwa beberapa titik ruangan yang mengalami AC tidak dingin sehingga menyebabkan panas dalam ruangan dan *customer* juga merasakan hal yang tidak nyaman karena panas. Selain itu beberapa alat kerja terkadang tidak selalu berada ditempat yang telah disediakan sehingga terlihat tidak rapih.

Lingkungan kerja yang sempit juga mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh lingkungan kerja juga bisa dikarenakan kurang baiknya hubungan kerja antar karyawan seperti persaingan antar karyawan, atau perdebatan dengan rekan kerja di lingkungan kantor sehingga membuat karyawan tidak nyaman bekerja.

Peneliti mengidentifikasi terjadinya penurunan kinerja karyawan yang terlihat dari tidak tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan di Bank BCA KCU Rawamangun. Hal ini diidentifikasi dari adanya banyaknya absensi karyawan yang disebabkan oleh karyawan yang terpapar virus Covid-19, serta adanya keterlambatan karyawan dikarenakan jarak kantor yang kurang strategis. Karena tidak sedikit karyawan yang berdomisili jauh dari kantornya sehingga menyebabkan keterlambatan dalam absensi yang dapat diidentifikasi berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan. Target penjualan kredit serta asuransi tidak mencapai target dan mengalami penurunan. Selain itu tugas yang diberikan terlalu banyak kepada karyawan yang dapat menimbulkan ketidakadilan dalam memberikan tugas perusahaan sehingga menyebabkan beban kerja karyawan tersebut semakin berat. Selain itu sesuai dengan faktor-faktor yang terjadi di Bank KCU Rawamangun seperti kurang baiknya hubungan kerja antar karyawan, pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk menentukan GAP yang menjadi dasar dalam mengidentifikasi masalah, maka penulis membuat kuesioner pra-survey terhadap variabel independen dan dependen dengan metode skala likert dengan

rentang skala tertinggi berada di angka 4. Berikut grafik yang menjelaskan mengenai GAP yang dimaksud :



**Gambar 1.4**  
**Grafik Tanggapan Responden**

Berdasarkan gambar 1.4 pada penelitian awal yang penulis dilihat bahwa berdasarkan tabel 3.3, maka interpretasi nilai beban kerja sangat tinggi. Lalu tanggapan responden untuk stres kerja di angka 3,55 yang artinya setuju stres kerja sangat tinggi. Untuk lingkungan kerja rata-rata sebesar 3,16 berarti Bank BCA KCU Rawamangun mempunyai kondisi lingkungan yang baik. Sedangkan nilai kinerja karyawan berada di angka 2,41 yang artinya masih rendah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi di perusahaan, yaitu kondisi ketika seluruh karyawan harus mampu memenuhi target kerja individu sehingga menyebabkan pada kondisi stres kerja dan beban kerja berlebih yang diakibatkan oleh tingginya target kerja yang dibebankan pada karyawan dan ditambah dengan adanya pengaruh lingkungan kerja pada letak perusahaan yang kurang strategis atau jauh dari domisili para karyawan yang dapat menyebabkan

kelelahan fisik dalam bekerja yang dapat mempengaruhi beban dan stres kerja serta kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk skripsi dan mengambil penelitian di lingkungan kerja Bank BCA KCU Rawamangun dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun”**.

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja sudah baik, tetapi kinerja karyawan rendah.
2. Kualitas beban kerja sudah baik, tetapi kinerja karyawan rendah.
3. Kualitas stres kerja sudah baik, tetapi kinerja karyawan rendah.
4. Penerapan lingkungan kerja sudah baik, tetapi kinerja karyawan rendah.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas, maka fokus dalam penelitian ini akan dibatasi pada masalah Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun. Sedangkan responden yang digunakan adalah karyawan BCA KCU

Rawamangun yang pada kategori Divisi CSO (*Customer Service Officer*), *Teller*, dan PBC (Pengembangan Bisnis Cabang).

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Beban kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun?
2. Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun?
3. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun?
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun

3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan memperoleh dua manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BCA KCU Rawamangun.

- b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis untuk menambah pengetahuan penulis dalam teori

dan kenyataannya dalam praktek. Dalam teori adalah penguasaan penulis terhadap pengetahuan yang diperoleh dan dipelajari dalam perkuliahan. Dalam praktek berarti akan menambah pengetahuan penulis dalam kegiatan perusahaan yang sebenarnya

c. Bagi Universitas Darma Persada

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penyusun skripsi dalam bidang yang sama maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

