BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam berjalannya suatu perusahaan untuk mencapai visi, misi, strategi serta terciptanya tujuan perusahaan. Agar aktivitas perusahaan dapat berjalan secara kesinambungan, maka sangat dibutuhkan karyawan yang dapat bekerja dengan tingkat kesetiaan yang tinggi mengabdikan diri bagi perusahaan. Perkembangan manajemen perusahaan dewasa ini khususnya dalam manajemen sumber daya manusia dipacu dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijakan yang diterapkan perusahaan terhadap karyawannya. Kebijakan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan akan membawa dampak buruk bagi kinerja karyawannya.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang manjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memiliki disiplin. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaiangan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu

upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

PT. Bank Central Asia, Tbk. yang merupakan perusahaan jasa keuangan perbankan yang memiliki visi menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting bagi perekonomian Indonesia. Hal ini tentu saja harus didukung dengan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik demi mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan perusahaan. Bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. mengelola karyawan yang berjumlah ratusan bahkan ribuan untuk skala nasional bukan perkara yang mudah, jika dilihat dari karakteristik individu, prespektif budaya yang berbeda satu sama lain. Sehingga dibutuhkan keinginan dan kebutuhan yang kuat untuk mencetak kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, dan tingkat stres kerja yang ditekan dengan sistem kerja yang baik.

Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan merupakan hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin perusahaan. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Kinerja karyawan

merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016:189) diantaranya kemampuan dan keahlian, pengetahuan dan rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Seperti yang peneliti amati di lokasi penelitian, masih terdapat masalah, dimana terjadi fluktuasi peningkatan dan penurunan target nasabah baru (*new customer*) pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan. Masalah tersebut terjadi karena kurang baiknya kinerja karyawan dan perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan. Salah satu masalah yang dapat diidentifikasikan adalah dari hasil target dan realisasi perusahaan, dapat penulis sajikan seperti target dibawah ini:

Tabel 1.1

Data Pencapaian Target *New Customer*

PT. Bank Central Asia Tbk Jakarta Selatan

No	Nama Cabang	Tahun	Target	Pencapaian	%
1.	Kebayoran Baru	2015	110	100	91%
		2016	130	132	102%
		2017	160	150	94%
		2018	200	180	90%
2.	Blok M	2015	100	100	100%
		2016	120	126	105%
		2017	150	141	94%
		2018	190	171	90%
3.	Hasanudin	2015	90	80	88%
		2016	110	110	100%
		2017	140	130	93%
		2018	180	156	87%
4.	Panglima Polim	2015	100	105	105%
		2016	120	130	108%
		2017	150	135	90%
		2018	190	165	86%
5.	Mayestik	2015	100	104	104%
		2016	120	136	113%
		2017	160	155	97%
		2018	200	190	95%
6.	Permata Hijau	2015	100	97	97%
		2016	120	124	103%
		2017	150	144	96%
		2018	190	172	91%

Sumber: PT. BCA Tbk Jakarta Selatan (2019)

Berdasarkan data dari tabel 1.1 menunjukkan penurunan ditahun 2017 dan tahun 2018, dimana pada tahun 2015 dan 2016 beberapa cabang mencapai target bahkan melebihi pencapaian target. Penurunan target pada bulan 2017 dan 2018 jelas tidak sesuai dengan harapan perusahaan, dan akan merugikan perusahaan dan karyawan yang bekerja serta berdampak pada kelangsungan dan kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

Faktor pertama yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah kepemimpinan Hasibuan (2014:82) menyatakan kepemimpinan merupakan cara seorang mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi pemimpin tidak hanya sekedar melakukan bimbingan dan arahan pada karyawan, namun yang terpenting adalah bagaimana seorang pemimpin mampu memberikan visi dan misi atau arah yang jelas kemana organisasi akan berjalan agar hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan awal berdirinya perusahaan. Kepemimpinan yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan, kepemimpinan yang baik maka kinerja karyawannya akan semakin baik.

Keberhasilan suatu organisasi banyak dipengaruhi oleh pimpinannya, maka pemimpin bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan suatu pekerjaan. Masih dijumpai kebijakan pimpinan di PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan yang tidak melibatkan bawahan terkait dalam target organisasi, yang diinginkan hasil kerja maksimal tanpa memikirkan jiwa karyawan yang merasa tertekan, dan cenderung memetingkan diri sendiri. Selain itu masih terlihat hubungan yang kaku antara bawahan dan atasan yang kurang komunikatif, sehingga keluhan dan masalah karyawan dilapangan tidak tersampaikan secara sempurna dengan atasan. Dampaknya karyawan menjadi kurang adanya rasa hormat terhadap atasan.

Faktor kedua yang diidentifikasi dalam penelitian ini dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Sunyoto (2012:43) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja

dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang bagus akan mempengaruhi seorang karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaannya. Semakin baik lingkungan kerja, semakin baik kinerjanya.

Lingkungan kerja fisik pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan yang didapat dari observasi awal penerangan lampu masih terasa kurang di setiap ruang kerja. Ruang makan yang panas, dikarenakan tidak memiliki jendela sebagai sirkulasi udara dan ruangan tidak memiliki *air conditioner*. Area parkir yang sempit, sehingga tidak banyak menampung banyak kendaraan terutama untuk mobil. Dan lingkungan kerja non fisik di PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan belum begitu baik, karena masih merasakan kurangnya keharmonisan antar rekan kerja yang menghambat kelancaran kinerja karyawan.

Faktor terakhir yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Menurut Mangkunegara (2013:157) stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Hal ini dapat terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, tekanan darah meningkat serta mengalami gangguan pencernaan. Stres kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja berpengaruh terhadap karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan merasakan kenyamanan dalam bekerja. Stres kerja yang di miliki oleh seseorang merupakan dampak dari baik buruknya kemampuan yang di miliki oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja

sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar, maka ada indikasi para sumber daya manusia tersebut mengalami sebuah stres kerja dalam menjalankan tugas-tugasnnya. Seseorang yang tertekan jiwanya akan mempengaruhi kinerjanya, semakin rendah tingkat stres karyawan dalam pekerjaannya, maka kinerja yang dihasilkan akan semakin baik.

Permasalahan yang ada pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan adalah menurunnya kinerja yang terjadi pada karyawan disebabkan oleh stres kerja pada karyawan dikarenakan karyawan merasa tertekan dengan tugas dan target yang terlalu banyak dan tidak sesuai dengan keadaan dilapangan menyebabkan karyawan mengalami stres kerja dan kinerjanya munurun.

Disamping adanya fenomena diatas, masih terdapat perbedaan hasil peneliti yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, di antaranya:

Penelitian oleh Fikri Djafar Fadude, Hendra N. Tawas, Jane Grace Poluan (2019), mengatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Christilia O. Posuma (2014) mengatakan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian oleh Yefta Jeclib Damopoli, Victor P.K Lengkong, Mac Donald Walangitan (2018) mengatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Ikhsan Sahlan, Peggy A. Mekel, Irvan Trang (2015) mengatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian oleh Tamauka Marsello Giovanni, Christoffel Kojo, Victor P.K Lengkong, (2015) mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wigo Edwin Santoso (2019) mengatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan adanya fenomena diatas dan masih adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu maka peneliti mengambil judul penelitian dengan judul **Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

a. Apakah kepemimpinan, lingkungan kerja, dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan?
b. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan?
c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan?
d. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dapat disusun sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan, lingkungan kerja, dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan.

b. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan.

c. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan.

d. Untuk mengethaui apakah stres kerja berpengaruh terhadap PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

1) Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan Program Strata 1 (S1) oleh mahasiswa/I Universitas Satya Negara Indonesia.

2) Penerapan implementasi dalam melatih kemampuan dalam menganalisis pengaruh dari kepemimpinan, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan masukan perusahaan dalam mengembangkan pemberdayaan karyawan di bidang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk. Jakarta Selatan guna mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini di harapakan dapat digunakan sebagai bahan dalam pengembangan penelitian selanjutnya khusunya jurusan manajemen konsentrasi bidang sumber daya manusia.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA