

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini banyak perusahaan yang dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa perusahaan harus mampu menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam mengatasi hal tersebut sumber daya manusia (SDM) adalah paling utama yang harus diperhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan. Karena kinerja suatu perusahaan merupakan efisiensi yang berupa modal, material, peralatan, dan keahlian yang dapat dioptimalkan untuk mengerjakan produksi jasa pada perusahaan.

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan produksi dalam perusahaan. Hampir disemua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh 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 persaingan 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.

Kendala serta sikap karyawan dalam kaitannya dengan keberadaan karyawan dalam suatu organisasi. Dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang berbeda, karyawan berpeluang besar untuk menampilkan pola sikap yang berbeda, menunjukkan kinerja yang juga berbeda. Kinerja merupakan bagian terpenting dari tingkah laku aktivitas tertentu selama kurun waktu tertentu.

Objek dari penelitian ini adalah PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman yang merupakan perusahaan jasa keuangan perbankan yang memiliki visi menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan progresif., yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. Hal ini tentu saja harus didukung dengan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik demi mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan perusahaan.

Berikut ini table yang menjelaskan kinerja perusahaan yang tercermin dalam naik turunnya pencapaian target perusahaan dari bulan juni sampai juli 2019

**Tabel 1.1**  
**Data Pencapaian Target Bulanan**  
**PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman**

No	Cabang	Booking		GAP	Achieved %
		Target	14-Jul-19		
<b>Jkt Sudirman</b>		<b>75,196</b>	<b>15,383</b>	<b>(59,813)</b>	<b>20.46%</b>
Cabang Ada MBU					
1	Jakarta Sudirman Plaza 1	3,509	1,959	(1,550)	55.83%
2	Jakarta ITC Permata Hijau	6,415	3,294	(3,121)	51.35%
3	Jakarta Pakubuwono 1	6,375	2,625	(3,750)	41.18%
4	Jakarta Simprug 1	5,084	1,285	(3,799)	25.27%
5	Jakarta Ambassador 1	3,402	781	(2,621)	22.96%
6	Jakarta Tendean 1	5,602	931	(4,671)	16.62%
7	Jakarta Kebayoran Lama Dua	7,982	1,109	(6,873)	13.89%

*Sumber: Micro banking cluster Bank Mandiri juli 2019*

Berdasarkan pada tabel 1.1 terjadi penurunan target yang sangat jelas sekali, seperti yang ditunjukkan diseluruh cabang seharusnya seluruh cabang bisa capai target sampai 7,9 miliar, namun yang terjadi pencapaian target naik turun bahkan jauh lebih rendah dari yang diharapkan. Seperti yang terlihat di dicabang Jakarta Kebayoran Lama Dua dalam pencapaian cabang tersebut sangatlah rendah, dibandingkan dengan cabang-cabang yang lainnya. Ini terjadi pada bulan Juli 2019, yang saat ini pencapaian target cabang semakin menurun, dikarenakan target cabang yang semakin tinggi namun pemberian imbalan atau kompensasi terhadap karyawan berkurang

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kinerja menurut Kasmir (2016:189) diantaranya kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, komunikasi

kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, stres kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Berdasarkan observasi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman dipengaruhi oleh Kompensasi, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja.

Fenomena yang terjadi pada PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman saat ini adalah kinerja karyawan yang mengalami penurunan dikarenakan kompensasi yang mereka dapatkan tidak sebanding dengan apa yang telah mereka kerjakan, apalagi banyak terdapat karyawan baru karena mutasi yang ternyata mempunyai masalah jarak tempuh yang cukup jauh dari tempat tinggal dan juga lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga dapat mempengaruhi penurunan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang kurang memuaskan dapat diatasi dengan memberikan kompensasi kepada karyawan, akan tetapi kompensasi yang diberikan oleh perusahaan belum bisa dirasa adil oleh karyawan.

Kompensasi di definisikan sebagai balas jasa yang adil dan layak di berikan kepada para pekerja atas jasa jasanya dalam mencapai tujuan organisasi. Pada PT Bank Mandiri Persero banyak karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja, hal ini dikarenakan seperti pemberian bonus dan penghargaan yang kurang dari hasil kinerja karyawan.

Kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung ataupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Pembentukan sistem kompensasi yang

efektif merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karena mampu menarik dan mempertahankan pekerja – pekerja hebat.

Fenomena kompensasi yang terjadi pada PT. Bank Mandiri persero Area Jakarta Sudirman dimana karyawan merasa terbebani dengan dihapusnya bonus mingguan yang seharusnya selalu di adakan setiap minggunya agar bisa mendongkrak target pencapaian cabang, serta membuat karyawan merasa tertantang dan lebih semangat lagi dalam bekerja. Insentif pencapaian bulanan bagi karyawan yang mencapai target juga semakin menurun nominalnya, misalnya jika ada karyawan yang mencapai target 1M maka karyawan tersebut akan mendapat insentif 0,3% tapi sekarang berubah menjadi hanya 0,1% saja, tidak seperti tahun-tahun sebelumnya, sehingga semangat kerja karyawanpun menjadi berkurang. Hal inilah yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan yang dapat menyebabkan kerugian pada perusahaan.

Selain kompensasi Stres kerja didefinisikan sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Siagian, Sondang P, 2015). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang pegawai, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi.

Fenomena Stres Kerja yang terjadi pada PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman adalah dirubahnya peraturan baru dimana seorang karyawan harus menjual banyak produk – produk Bank mandiri yang tidak sedikit jumlahnya, dan itu semua menggunakan sistem target untuk setiap individu karyawan, dengan bertambah banyaknya produk – produk penjualan cabang yang harus dijual contohnya seperti, Tabungan, Mandiri online, bahkan hingga menjual produk Asuransi di luar penjualan mikro, membuat karyawan merasa keberatan dan tidak sedikit karyawan mengeluh, karena setiap karyawan yang belum ada penjualan akan disebutkan namanya di dalam porum saat sosialisasi, sehingga ada rasa malu tersendiri untuk setiap masing – masing karyawan.

Selanjutnya usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan yang di antaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam

menjalankan tugas – tugas yang dibebankan (Nitisemito, dalam jurnal analisis Sahlan, et.al, 2015:53)

Lingkungan kerja adalah serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi, namun lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap karyawan yang melaksanakan proses produksi.

Ketidakesesuaian lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam mengerjakan tugas-tugasnya sehingga para karyawan tidak bekerja secara efektif dan efisien. Di tempat kerja terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja seperti: faktor fisik, dan faktor non fisik. Semua faktor tersebut dapat menimbulkan gangguan terhadap suasana kerja dan berpengaruh terhadap kesehatan dan keselamatan tenaga kerja.

Fenomena Lingkungan Kerja yang terjadi pada karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman adalah prosedur ruangan kerja karyawan yang kurang tertata rapi membuat karyawan menjadi tidak fokus dalam melakukan pekerjaan. Kedua, standar kerja karyawan sangat ketat terutama untuk divisi mikro mampu menimbulkan stres pada karyawan. Ketiga, hubungan dan kerja sama antar karyawan yang kurang harmonis sehingga memicu terjadinya konflik antar karyawan. Keempat persaingan antar karyawan semakin terasa karena target individu yang semakin bertambah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu Muhammad, yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Beban Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Depok (2016) menyatakan bahwa Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukana oleh Taufiqqurahman yang berjudul Pengaruh Mutasi, Promosi dan Budaya Organisasi terhadap kinerja pegawai kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru (2017), menyatakan bahwa Mutasi, Promosi, dan Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heny Sidanti yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap kinerja pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun (2015), menyatakan bahwa Disiplin dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena tersebut, dan mengikat begitu pentingnya kompensasi, tidak adanya stres kerja dan lingkungan kerja yang diduga dapat meningkatkan kinerja karyawan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH KOMPENSASI, STRES KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA, TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK MANDIRI PERSERO AREA JAKARTA SUDIRMAN.**



## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan kompensasi, stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman?
2. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman?

## C. Pembatasan Masalah

Pembatasan topik permasalahan dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada masalah Pengaruh Kompensasi, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman.

## D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi, stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman.
- b) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman.
- c) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman.
- d) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Persero Area Jakarta Sudirman

## **2. Kegunaan Penelitian**

- a) Bagi Pekerja.

Diharapkan menjadi masukan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja. Dan selalu meningkatkan disiplin kerja, mengikuti arahan pimpinan untuk tujuan organisasi

- b) Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan kompensasi, stres kerja, dan lingkungan kerja

- c) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran khususnya dalam hal system manajemen SDM dan efektifitas kerja karyawan.

d) Bagi Peneliti

Diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan pada dunia kerja dan memperluas pengetahuan terutama yang berhubungan antara kompensasi, stres kerja, dan lingkungan kerja.

