

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Di zaman sekarang seluruh negara mengalami perubahan di berbagai segi kehidupan secara signifikan baik di negara maju maupun negara berkembang, tentu saja hal tersebut terjadi karena beberapa faktor pendorong antara lain ledakan penduduk, industri, ilmu teknologi dan perekonomian. Berkembangannya suatu negara tidak luput dari kekuatan ekonomi yang dimiliki negara tersebut, apabila perekonomian negara tersebut kuat maka akan mampu mensejahterakan bangsa dari negara tersebut. Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Negara yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang baik akan dapat dengan mudah mengalami kemajuan dan menyesuaikan dengan keadaan yang secara berkala akan sering berubah mengikuti perkembangan zaman.

Seiring dengan melajunya perekonomian dunia muncullah lembaga-lembaga yang berperan memberikan jasa keuangan yang bertindak dalam mengelola keuangan, antara lain menyediakan jasa keuangan bagi nasabah dan sebagai tempat penyimpanan uang. Salah satu lembaga keuangan yang sangat dikenal dimasyarakat dunia adalah BANK. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun

dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2011: 11).

Organisasi memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya: *Men, Materials, Methods, Machines, Money, dan Market* yang dikenal dengan 6 M. Dari 6 faktor yang disebutkan diantaranya adalah *Men* (Manusia). Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang mana di dalamnya terdapat sumber daya manusia sebagai penggerak dari organisasi tersebut, tanpa adanya sumber daya manusia maka fungsi dari organisasi tersebut tidak akan mampu terealisasikan. Untuk dapat bertahan, bersaing dan memberikan pelayanan terbaik maka bank dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka dari itu bank memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas pula.

Tidak disangsikan lagi bahwa SDM mempunyai peranan yang sangat menentukan hidup matinya perusahaan, apabila SDM didalam perusahaan bermoral baik, disiplin, royalitas, dan produktif maka perusahaan dapat hidup berkembang dengan baik, sebaliknya apabila SDM bersifat statis, bermoral rendah, senang korupsi, kolusi, dan nepotisme, maka akan dapat menghancurkan perusahaan. Dalam perbankan terdiri dari beberapa unsur pendukung, antara lain kepala bank sebagai pimpinan, divisi-divisi dan karyawan lainnya sebagai pengelola bank. Bank merupakan tempat mengalirnya uang nasabah dan tempat terjadinya aktivitas simpan pinjam oleh nasabah. Untuk itu bank memerlukan pengelolaan yang baik

agar dalam melaksanakan fungsinya dapat efektif dan efisien. Tentu saja bank tanpa adanya sumber daya manusia maka bank tersebut tidak akan menjalankan kegiatan operasional, sumber daya manusia merupakan penggerak bagi bank tersebut.

Pada hakikatnya setiap organisasi menuntut pegawainya untuk memberikan kinerja yang maksimal, namun tidak semudah seperti yang diharapkan, dengan demikian karyawan harus dapat mengubah pola dan sistem kerjanya sesuai dengan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kedudukan. Hal demikian membuat karyawan merasa stres dan terbebani, karena mereka tidak hanya dituntut untuk bekerja dengan baik tetapi juga mengikuti perkembangan yang kompleks.

Menurut Handoko (2012: 200) “*stres* adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”. *Stres* yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai masalah *stres* yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Lingkungan sangat mempengaruhi keadaan karyawan, maka atasan harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang mampu membuat karyawan merasa nyaman dan aman. Penelitian yang dilakukan oleh Noviansyah & Zunaidah (2011) menyimpulkan bahwa *stres* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Mauli, Mujiono & Rosmida (2012) menyimpulkan bahwa *stres* berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja.

Lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga merupakan faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Menurut Sedarmayati (2001: 1) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Organisasi harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, sirkulasi udara yang baik), serta lingkungan non fisik (suasana kerja karyawan, kesejahteraan karyawan, hubungan antar sesama karyawan dan hubungan antar karyawan dengan pimpinan). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat kerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Sofyan (2013) menyimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja. Penelitian yang telah dilakukan oleh Arianto (2013) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga pengajar.

Selain *stres* dan lingkungan kerja, kompensasi juga merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM), karena kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitif didalam hubungan kerja. Kompensasi menurut Ardana, Mujiati & utama (2012: 153) “segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai

balas jasa atas kontribusinya kepada perusahaan atau organisasi dapat dikatakan sebagai kompensasi". Dengan pemberian kompensasi yang layak maka akan mampu mensejahterakan karyawan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Samudra (2014) menyimpulkan kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh kompensasi finansial langsung atau dengan meningkatkan kompensasi finansial langsung maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan secara nyata.

PT. BANK KALBAR cabang Ngabang merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang perkonomian yang berkomitmen membangun daerah Kalimantan Barat. Bank Kalbar merupakan badan usaha yang dimiliki oleh daerah atau badan usaha dengan bentuk hukum perusahaan daerah. Sebagai kantor pusat cabang dikabupaten Landak tentunya perfoma kinerja karyawan harus maksimal dalam melayani nasabah, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang karena peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh antara stres kerja, lingkungan kerja serta kompensasi yang berpengaruh pada kinerja karyawan pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang. Peneliti melihat perbedaan antara Bank Kalbar cabang Ngabang dengan Bank lainnya pada wilayah Ngabang adalah karena adanya perbedaan dari segi luas bangunan bank dan jumlah nasabah yang berbeda yang dapat dilihat secara kasat mata. Fenomena yang terjadi pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang adalah terjadi peningkatan jumlah karyawan disetiap tahunnya, hal tersebut terjadi

karena kebutuhan akan SDM oleh PT. Bank Kalbar cabang Ngabang sendiri. Disetiap awal bulan PT. Bank Kalbar cabang Ngabang dikunjungi oleh banyak nasabah, hal tersebut menimbulkan beberapa kondisi antara lain: kepadatan, kebisingan, beban kerja yang berlebihan dan tekanan jam kerja, kedisiplinan dan kecepatan mengerjakan pekerjaan, emosi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Berikut ini adalah Tabel 1.1 jumlah peningkatan karyawan Bank Kalbar cabang Ngabang :

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan Bank Kalbar Cabang Ngabang Periode 2010 s/d 2014

No	Tahun	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	2010	36	13,84% (14%)
2	2011	44	16,92% (17%)
3	2012	53	20,38% (20%)
4	2013	63	24,23% (24%)
5	2014	64	24,61% (25%)
Total		260	100%

Sumber : Bank Kalbar cabang Ngabang, 2014 (data olahan 2015).

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas jumlah karyawan Bank Kalbar setiap tahunnya meningkat, tentunya hal ini disebabkan karena kebutuhan bank Kalbar sendiri akan sumber daya manusia dalam meningkatkan performa. Pada tahun 2010 jumlah karyawan berjumlah 36 orang, pada tahun 2011

jumlah karyawan berjumlah 44 orang, pada tahun 2012 jumlah karyawan berjumlah 53 orang, pada tahun 2013 jumlah karyawan berjumlah 63 orang dan pada tahun 2014 jumlah karyawan berjumlah 64 orang.

Bertambahnya karyawan maka akan menciptakan atmosfer yang berbeda dibanding tahun sebelumnya. Tentunya dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab karyawan tidak luput dari stres yang disebabkan oleh lingkungan internal maupun eksternal, hampir setiap hari karyawan berhadapan langsung dengan berbagai jenis nasabah, tugas dan kebijakan bank itu sendiri. Ivancevich dan Matterson (2002: 226) menyatakan bahwa: *“stress is an adaptive response, moderated by individual differences, that is a consequences of any external (enviromental) action, situation or event that places excessive psychological and/ physical demand upon a person”*. Stres merupakan respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan fisik dan psikologis yang berlebihan terhadap seseorang (dalam Suwanto & Priansa, 2011: 255). Bertambahnya karyawan pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang khususnya pada bagian *teller, customer services* dan bagian umum serta dengan ditanamkannya nilai-nilai dasar pada karyawan bank Kalbar cabang Ngabang seperti jujur, disiplin, visioner, kerjasama, tanggung dan peduli maka akan membantu dalam mengurangi stres yang terjadi yang dialami oleh karyawan pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang.

Lingkungan kerja juga merupakan indikator dalam mempengaruhi kinerja dari karyawan pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang. Menurut Sedarmayanti (2001: 66) “lingkungan kerja adalah faktor-faktor diluar manusia baik fisik maupun nonfisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu ditempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja, sedangkan nonfisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan dan bawahan serta sesama karyawan”. PT. Bank Kalbar cabang Ngabang tentunya memperhatikan lingkungan kerja dalam menunjang kinerja karyawan, hal ini terbukti dengan terpenuhinya fasilitas, sarana dan prasana yang telah dipenuhi oleh PT. Bank Kalbar cabang Ngabang sendiri meliputi bangunan yang mendukung, peralatan kantor yang memadai, suasana kerja yang nyaman serta adanya keamanan seperti SATPAM.

Selain *stres* dan lingkungan kerja kompensasi juga merupakan salah satu hal yang berkaitan langsung dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Kalbar cabang Ngabang. Menurut Hasibuan (2011: 118) mengatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan. Pemberian kompensasi yang sesuai akan membuat karyawan dihargai atas hasil kerja yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Menurut Smith (dalam Suwanto & Priansa, 2011: 196) menyatakan bahwa: “*perpomance is output derives from processes, human otherwise*”, kinerja merupakan hasil dari suatu proses

yang dilakukan manusia. PT. Bank Kalbar cabang Ngabang tentunya memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memperhatikan kompensasi yang diberlakukan, selain itu PT. Bank Kalbar cabang Ngabang juga memberikan tunjangan-tunjangan lainnya guna meningkatkan kinerja karyawan. Apabila ketiga hal tersebut dapat diperhatikan dengan baik oleh pimpinan bank maka PT. Bank Kalbar cabang Ngabang akan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Kalbar Cabang Ngabang”**.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *stres* kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.BANK KALBAR cabang Ngabang?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BANK KALBAR cabang Ngabang?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BANK KALBAR cabang Ngabang ?

1.3 Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *stres* kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BANK KALBAR cabang Ngabang.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BANK KALBAR cabang Ngabang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BANK KALBAR cabang Ngabang.

1.4 Manfaat Penelitian.

Dalam penelitian ini dapat diambil beberapa manfaat yang diharapkan bisa berguna bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Bagi Peneliti.
 - a. Peneliti akan lebih memahami hal-hal yang berkaitan antara hubungan stres kerja, lingkungan kerja, kompensasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan didalam sebuah perusahaan.
 - b. Berguna dalam membandingkan teori dengan realita yang ada dalam bentuk skripsi, sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian keserjanaan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tanjungpura Pontianak.

2. Bagi Perusahaan.

Menjadi bahan informasi dan masukan yang bermanfaat serta dapat dijadikan bahan pertimbangan didalam menentukan kebijakan bagi perusahaan dalam memperhatikan hal terkait *stres* kerja, lingkungan kerja dan kompensasi pada karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang baik.

3. Bagi Masyarakat Umum.

Menjadi tambahan, sumbangan pemikiran serta bermanfaat untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut.

Universitas Tanjungpura