

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Organisasi pada saat ini dapat dikatakan harus menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul, yang nantinya dimana diharapkan dapat meningkatkan performa guna mencapai tingkat kinerja kerja yang tinggi. Apabila seseorang mendapatkan tingkat kinerja kerja yang tinggi nantinya diharapkan dapat memberikan kinerja yang optimal terhadap pekerjaannya saat ini. Sedangkan apabila seseorang memiliki tingkat kinerja kerja yang rendah maka dikhawatirkan akan berakibat menurunnya performa dalam menjalankan kewajiban kerjanya. Kinerja kerja merupakan sikap emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan. Menurut Edy Sutrisno (2019, P.74) Kinerja Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Akibat rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan pada perusahaan akan memiliki dampak negatif terhadap tingkah laku karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Tingkah laku karyawan yang malas akan menyebabkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin lainnya yang nantinya bisa dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan dapat menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi.

Permasalahan dalam pengelolaan manajemen SDM dapat terjadi diorganisasi apa saja, baik itu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun manufaktur. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kinerja kerja yang dilihat dari kurang puasnya dengan jenis pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi dan ditemukan permasalahan yang berhubungan dengan timbulnya ketidakpuasan kerja pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia Divisi Operasional, dilihat dari perilaku karyawan yang kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya, perusahaan sudah mentoleransi keterlambatan 15 menit dari jam dimulainya kerja

yaitu pukul 08.00 WIB, akan tetapi ada beberapa karyawan yang datang sekitar pukul 08.30 WIB.

Berdasarkan hasil dari wawancara awal yang telah dilakukan, terdapat indikasi yang menyebabkan ketidakpuasan karyawan karena motivasi kerja yang rendah. Hal tersebut timbul karena kurangnya motivasi kerja yang berasal dari diri sendiri maupun rekan kerja, terjadinya kejenuhan kerja yang menyebabkan karyawan tidak mempunyai semangat dalam menjalankan pekerjaannya karena merasakan pekerjaan yang membosankan dan jenis pekerjaan yang sama, suasana kerja yang kurang nyaman dengan tingkat *deadline* pekerjaan yang cukup cepat.

**Tabel 1.1 Data Empiris**  
**Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero)**  
**Tbk**

No	Aspek Yang Dinilai	Target	Hasil Pencapaian			Keterangan
			2018	2019	2020	
1	Hasil kerja yang berkualitas	4.00	3,67	3,89	3,90	Belum Tercapai
2	Kuantitas dari hasil	4.00	3,62	3,84	3,87	Belum Tercapai
3	Ketepatan waktu dari hasil	4.00	3,60	3,80	3,83	Belum Tercapai
4	Koordinasi, Komunikasi, dan Kerjasama secara keseluruhan	4.00	3,57	3,77	3,80	Belum Tercapai
SCORE			3,62	3,83	3,85	

Seperti yang dapat dilihat pada table 1.1, pencapaian kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mengalami kenaikan 0,20 dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019, sedangkan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,02. Kenaikan hasil kinerja karyawan pada tahun 2019-2020 tidak sebesar kenaikan hasil kinerja pada tahun 2018-2019. Data tersebut menjelaskan bahwa target belum berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan. Hal tersebut berkaitan dengan motivasi, komunikasi, dan stress kerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Risambessy (2012) menemukan bahwa motivasi mempunyai peran yang sangat penting untuk meningkatkan kerja karyawan melalui pemenuhan kebutuhan yang diberikan organisasi untuk karyawan. Umar (2009:265) stres mempunyai potensi untuk mengganggu kinerja kerja karyawan, tergantung dari

berapa besar tingkat stres. meningkatnya stres kerja karyawan sebagai akibat ketidakmampuannya menghadapi masalah-masalah pekerjaan berpengaruh terhadap menurunnya kinerja kerja karyawan (Che han dan Ketut Netra, 2014).

Djamarah (2002: 34) mendefinisikan motivasi sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Perubahan energi dalam diri seseorang itu berbentuk suatu aktivitas nyata berupa kegiatan fisik. Karena seseorang mempunyai tujuan tertentu dan aktivitasnya, maka seseorang mempunyai motivasi yang kuat untuk mencapainya dengan segala upaya yang dapat ia lakukan untuk mencapainya.

Komunikasi sebagai sarana dalam penyampaian maupun pembagian tugas dalam organisasi merupakan solusi terhadap menurunnya kinerja kerja karena dengan komunikasi kita dapat mempelajari perilaku seseorang (Madlock, 2008). Brahmasari (2012) dalam penelitiannya menyatakan komunikasi sebagai suatu pertukaran informasi. Disamping indikasi rendahnya motivasi, juga terdapat permasalahan lain yaitu komunikasi yang kurang efektif. Didukung hasil wawancara dengan beberapa karyawan, menyatakan bahwa adanya komunikasi yang kurang efektif antar rekan kerja, jika salah satu karyawan melimpahkan pekerjaannya kepada rekan kerja lainnya dan hasilnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atasan maka karyawan tersebut akan saling menyalahkan.

Stres kerja dan kinerja kerja adalah masalah organisasi yang mempengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif (Hans *et al.*, 2014). Stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, menyatakan bahwa terdapat masalah stres kerja yang dialami karyawan yaitu, terkadang adanya tumpang tindih tugas atau pekerjaan, dimana karyawan menjalankan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya contohnya seperti karyawan bidang pinpad mengambil pekerjaan pada bagian teknologi informasi dan begitu sebaliknya dengan divisi yang lainnya. Beban kerja yang berlebihan tersebut akan menimbulkan stres di lingkungan kerja.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja kerja karyawan. Harapannya hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris mengenai hubungan antara variabel

motivasi, komunikasi, stres kerja dan kinerja kerja bagi penelitian-penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi sebuah informasi bagi PT. BNI Divisi Operasional tentang bagaimana cara meningkatkan kinerja kerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis akan melakukan penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk menulis skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasional Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ?
3. Apakah Stress Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ?

## **C. Tujuan**

Mengacu pada rumusan masalah yang sudah disebutkan , tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Kerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

## D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan pihak perusahaan yang nantinya berguna untuk kemajuan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kearah yang lebih baik.

### b. Bagi Peneliti

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi, komunikasi, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai motivasi, komunikasi, stress kerja dan kinerja kerja karyawan dan mengaplikasikan teori yang diperoleh dalam pembuatan karya ilmiah berupa skripsi.

### c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi orang-orang yang membutuhkan untuk penelitian selanjutnya dengan tema dan objek tugas akhir yang sama.

