

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era gobalisasi dan pasar bebas saat ini persaingan bisnis semakin tak terkendali. Setiap perusahaan harus bisa mempertahankan bisnis yang dikelolanya dengan sebaik mungkin. Terlebih dalam dunia perbankan agar tetap bisa bertahan perusahaan ini dituntut untuk meningkatkan kinerja perusahaan dari semua aspek, baik dari aspek pemasaran, aspek keuangan, aspek produksi, maupun dari aspek sumber daya manusia.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam organisasi bisnis maupun non bisnis. Peran penting sumber daya manusia adalah penciptaan nilai bagi perusahaan dimana karyawan bekerja. Nilai yang diwujudkan oleh sumber daya manusia berlandaskan pada asumsi yang telah mereka sepakati sebelum mereka menjalankan pekerjaan dalam mencapai tujuannya. Mengingat pentingnya sumber daya manusia bagi perusahaan, maka seharusnya perusahaan mencurahkan perhatiannya pada karyawan sejak awal. Bila sebuah perusahaan ingin berkembang dengan pesat maka perusahaan tersebut harus mampu menampilkan kinerja yang baik, mengingat karyawan merupakan aset perusahaan yang memiliki perasaan, tujuan pribadi, sifat atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) adalah perusahaan perbankan berskala nasional yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan dan pembiayaan rumah. Produk yang dihasilkan adalah Deposito Retail BTN, Prioritas BTN, Super Untung BTN, Tabungan Batara BTN, Tabungan Batara *Payroll* BTN, dan Giro BTN. Kegiatan usaha mengenai produk atau jasa KPR dan Perbankan *Consumer* terbagi menjadi empat yaitu KPR Bersubsidi, KPR Non Subsidi, Kredit Perumahan lainnya dan Kredit *Consumer*.

Sedangkan Produk simpanan juga terbagi menjadi tiga yaitu Giro, Tabungan dan Deposito. pelayanan yang dilakukan adalah menyediakan layanan pembiayaan berbasis rumah atau hunian (*mortgage*), Memberikan layanan pembiayaan *consumer* dan *personal loan* dan Pengembangan bisnis *consumer loan* dari *value CHAIN* perumahan (*Customer Loan*), dan Memberikan layanan produk dana dan jasa yang berorientasi pada nasabah individual serta Pengembangan bisnis *wealth management (Customer Funding)*. Sedangkan perbankan komersial terbagi menjadi tiga yaitu kredit konstruksi, kredit mikro dan usaha kecil menengah serta kredit korporasi lainnya.

Produk simpanan didominasi oleh dua hal yaitu Giro dan Deposito. Jenis pelayanannya adalah menyelola bisnis *commercial loan* termasuk kredit konstruksi (*Commercial Loan*), memberikan layanan pembiayaan bagi segmen mikro dan kecil (*SME*), serta memberikan layanan jasa dan produk dana yang berorientasi kepada nasabah korporasi dan *institutional (Commercial & Institutional Funding)*. Dengan adanya begitu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan oleh para karyawan yang ada diperusahaan tersebut tentu mereka harus memiliki kesabaran yang lebih, harus bisa mengontrol suasana hati dan emosi dengan sebaik mungkin, apalagi bagi karyawan yang pekerjaannya berhubungan langsung dengan nasabah (*Customer Service*). Mereka dituntut untuk selalu bersikap baik dan ramah dengan mengutamakan

kepentingan nasabah diatas kepentingan lainnya. Mereka harus tenang dan bijak meskipun harus menghadapi nasabah yang rewel atau banyak maunya. Hal-hal seperti ini yang biasanya bisa memacu emosi dan stress kerja karyawan karna beban kerja yang dipikulnya setiap hari.

Stress tidak bisa selalu dikatakan buruk, walaupun stress lazimnya dibahas dalam konteks negatif, stress juga mempunyai nilai positif. Stress merupakan suatu peluang bila stress itu menawarkan perolehan yang potensial maka menjadi tugas manajemen agar karyawan mengelola stress kerja dan memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan karyawan akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan dan terhindarnya stress kerja maka produktivitas pun akan meningkat. Oleh karena itu kepuasan kerja memiliki arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja karyawan.

Banyak perusahaan berkeyakinan bahwa pendapatan, gaji atau *salary* merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja atas kinerja karyawan. Sehingga ketika perusahaan sudah merasa memberikan gaji yang cukup, perusahaan merasa bahwa karyawannya sudah puas. Sebenarnya kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja atas kinerja karyawan tersebut, diantaranya adalah kesesuaian pekerjaan, kebijakan organisasi termasuk kesempatan untuk berkembang, lingkungan kerja, perilaku atasan, stress kerja dan *Locus of Control*.

*Locus of Control* sendiri dibagi menjadi dua, yaitu *Locus of Control Internal* dan *Locus of Control Eksternal*. Seseorang yang memiliki *Locus of Control Internal* dipandang memiliki

kepribadian yang lebih baik daripada *Locus of Control Eksternal*. Hal itu dikarenakan tipe dari *Locus of Control Internal* ini dikenal dengan orang yang hiperaktif dan tidak mudah menyerah, mau bekerja keras dan suka berusaha. Berbeda dengan *Locus of Control Eksternal* orang ini memiliki ciri keterbalikan dari *Locus of Control Internal*. Orang ini lebih cenderung pasif dan suka menggantungkan beberapa hal kepada orang lain, tidak suka berusaha dan menganggap bahwa apa yang didapatkan olehnya adalah hasil dari keberuntungan, nasib dan bukan karena usahanya sendiri.

Basri (2010) mengemukakan Kinerja sebagai hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan tolak ukur bagi karyawan dalam melaksanakan tugas yang ditargetkan untuk diselesaikan. Upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dapat dilihat oleh perusahaan dari kepribadian tiap individu yang ada dalam ruang lingkup perusahaan tersebut. Sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman untuk mendorong tingkat kinerja karyawan yang paling produktif.

Dalam kegiatan sehari-hari biasanya akan muncul beberapa harapan dan asumsi yang berbeda dari bawahan dan atasan. Ketika bawahan dan atasan membentuk serangkaian asumsi dan harapan mereka sendiri, maka nantinya akan berpengaruh pada tingkat kinerja. Dari perbedaan-perbedaan pendapat tersebut akan muncul suatu perasaan yang membuat karyawan tersebut menjadi kurang percaya diri dan pesimis dengan beberapa hal yang dikerjakannya didalam perusahaan. Namun hal-hal seperti itu biasanya juga bisa dikendalikan oleh beberapa karyawan yang memiliki tipe kepribadian *locus of control internal* sehingga karyawan tersebut tetap bisa mengendalikan emosinya meski menghadapi beberapa masalah dalam pekerjaan, tapi

jika seorang tersebut memiliki *locus of control eksternal* maka karyawan tersebut akan mudah stress dan menganggap bahwa dirinya tidak mampu menyelesaikan masalah apapun dalam pekerjaannya.

Permasalahan yang ada dalam dunia kerja dibidang perbankan adalah harus menanggung dan menyelesaikan pekerjaan mereka tepat waktu dengan resiko yang harus ditanggung oleh masing-masing pihak, jika salah satu diantaranya lalai dalam menyerjakan atau menyelesaikan tugasnya. Karyawan dari dunia perbankan lebih rentan mendapat tekanan dalam hidupnya yang akhirnya bisa berujung pada stress. Bahkan ada beberapa karyawan yang mengeluhkan kehidupan pribadinya yang berada dibawah tekanan cukup besar karena sering berhadapan langsung dengan krisis keuangan. Hampir setiap pegawai bank harus menghadapi nasabah yang suka marah-marah dan menyalahkan kinerja karyawan yang tidak baik.

Pemicu stress yang dialami oleh karyawan adalah manajer bank yang menempatkan tekanan pada stafnya untuk bisa mencapai target kerja dan penjualan yang ideal bisa saja menjadi masalah utama bagi para karyawan tersebut. Stress kerja juga bisa memicu menurunnya daya tahan tubuh dari karyawan yang bekerja disektor keuangan. Masalah kesehatan yang dialami oleh karyawan perbankan karena mereka khawatir kehilangan pekerjaan karena akan digantikan dengan orang yang lebih muda dari mereka, mendapat potongan gaji, dan harus menyelesaikan tugas dari kerja tim dengan staf yang sedikit.

Tekanan akan potongan gaji dan target penjualan produk telah menciptakan rasa takut dan kecemasan pada diri karyawan, mereka terlalu khawatir dengan pekerjaannya, bahkan mereka enggan untuk mengakui bahwa ada beberapa hal yang mengganggu pikiran mereka sewaktu bekerja. Beberapa hal yang menjadi beban kerja karyawan dari dunia perbankan ini,

bisa membuat mereka gampang terkena stress dan banyak mengalami gangguan mental. Otak yang setiap harinya digunakan untuk berfikir dan mengerjakan banyaknya tugas kantor dan hanya diberikan sedikit waktu untuk istirahat seperti makan siang dan sholat, bisa membuat karyawan tersebut menjadi kaku, bingung, tidak fokus, kurang berkonsentrasi, kesehatan menurun dan pikiran menjadi semakin tidak terkendali. Akan ada beberapa masalah lain yang timbul jika pribadi itu sendiri tidak bisa mengontrol atau mengendalikan rasa takut dan kecemasan yang ada didalam dirinya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh *Locus of Control* dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya** ”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka dalam penelitian ini masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Locus Of Control* dan Stress Kerja yang berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk Cabang Surabaya ?
2. Manakah dari *Locus Of Control* dan Stress Kerja yang berpengaruh paling dominan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk Cabang Surabaya ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui secara simultan tentang pengaruh *Locus Of Control* dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surabaya
2. Mengetahui secara dominan tentang pengaruh *Locus Of Control* dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surabaya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Dapat memperdalam pengetahuan peneliti tentang pengaruh *locus of control* dan Stress Kerja terhadap kinerja karyawan, serta sebagai referensi bagi para mahasiswa yang masih kuliah khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh *locus of control* dan Stress Kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan dari perusahaan yang diteliti.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Sebagai bahan kajian perpustakaan sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

4. Bagi Pengembangan Keilmuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu, referensi dalam kajian ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk lebih terarahnya penyusunan dan penguraian penulisan skripsi nantinya, maka perlu dikemukakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **Bab II : Kajian Pustaka**

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori, kerangka konseptual dan hipotesis.

### **Bab III: Metode Penelitian**

Dalam bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, uji instrument serta analisis data.

### **Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai subyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis serta pembahasan.

### **Bab V : Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini menjelaskan tentang simpulan dan saran dari hasil skripsi