BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan saat ini sangat bergerak cepat dan semakin luas untuk dikenal oleh masyarakat. Maka dari itu, perbankan memegang peranan sangat penting sebagai penggerak roda ekonomi dan juga lembaga keuangan di suatu negara. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. (kemenkeu.go.id)

Bank XYZ merupakan salah satu Bank BUMN yang bergerak dalam bidang jasa keuangan untuk melayani penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada korporasi, usaha menengah, dan usaha kecil dan juga ikut bersaing untuk mengeluarkan produk perbankan yang di desain untuk transaksi di berbagai segmen nasabah baik muda maupun tua.

Pada tahun 2021 lalu, Bank XYZ membuktikan adanya pertumbuhan profit sebesar Rp 10,89 Triliun yang tumbuh 232.2% *year on year* (*yoy*) yang meningkat sebesar tiga kali lipat dari profit tahun 2020 yaitu sebesar Rp 3,28 Triliun. Dana Pihak Ketiga (DPK) dicapai Rp 729,17 Triliun yang tumbuh sebanyak 15,5% *year on year* sehingga sangat melampaui pertumbuhan kredit tahun 2020. (keuangan.kontan.co.id).

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

Bank XYZ berhasil mendapatkan penghargaan dalam Majalah Infobank dan *Marketing Research* Indonesia *(MRI)* sebagai *"The Best Government Bank in Service Excellence 2021"*. Terakhir mendapatkan penghargaan dengan menjadi bank BUKU IV terbaik dalam *Satisfaction Index*, *Loyalty Index*, dan *Engagement Index (SLE) Survey* 2022 yang dilaksanakan oleh *Marketing Research* Indonesia (MRI). Bank XYZ berhasil mendapat penghargaan terbaik dari aspek satpam, *teller*, Kantor Cabang Bank XYZ, Mobile Banking Bank XYZ, *customer service*, dan *ATM*. (cnbcindonesia.com)

Pada bisnis jasa, seperti perbankan ini pencipta kesan adalah *frontliner*. *Frontliner* adalah para petugas yang pertama kali berinteraksi dengan calon pelanggan. Personil *frontliner* dalam perbankan terdiri dari *Teller* dan *Customer Service.* Peranan dari *frontliner* sangat penting untuk menciptakan kesan pertama suatu perusahaan, selain itu merka juga harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan dan membantu bisnis di dalam perusahaan. (Anwar & Rachmatullaily, 2015).

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

Dalam Juta Rp

PRODUCT	REAL 2020	TARGET 2021	TARGET PROP SEPTEMBER	REALISASI 31 AGUSTUS	REALISASI 6 SEPTEMBER	REALISASI 7 SEPTEMBER	YTD	MTD	DTD	GAP PROP	%	GAP TARGET 2021	%
TABUNGAN	2,936,999	2,909,508	2,902,164	3,670,011	3,864,218	3,863,405	926,406	193,393	-813	961,241	133%	953,896	133%
GIRO	1,667,669	1,758,352	1,721,781	1,685,136	1,743,658	1,805,701	138,032	120,565	62,044	83,920	105%	47,349	103%
DEPOSITO	2,828,460	2,913,188	2,872,917	3,271,849	3,557,019	3,549,722	721,261	277,873	-7,297	676,805	124%	636,534	122%
TOTAL	7,433,129	7,581,048	7,496,861	8,626,996	9,164,894	9,218,828	1,785,699	591,831	53,934	1,721,966	123%	1,637,779	122%

PRODUK	Reals 2020	TARGET 2021			T. Prop Sept 2021	Realisasi Agustus	Baki Debet	GAP Thdp Target		%	Proyeksi Booking Sept 21	Proyeksi (Inc. Attraction) Baki Debet Sept 21
		Target 2021	Growth	Net Ekspansi		Baki Debet	07-Sep	Prop	2021			
FLEKSI	251	295	17.5%	44	284	274.5	274	-10	-21.2	93%	16	284.25
GRIYA	254	262	3.1%	8	260	277.7	278	18	15.6	106%	7	279.96
TOTAL	505	557	20.6%	52	544	552.2	551.4	7	-5.6	99%	23	564.21

Gambar 1.1 Realisasi Kredit Bank XYZ di Kantor Cabang ABC
Sumber : Bank XYZ, 2021

Berdasarkan tabel satu, kinerja karyawan khususnya di Kantor Cabang ABC dalam hal Dana Pihak Ketiga dan Kredit Konsumer. Hal ini tercatat pada realisasi penyaluran kredit yang mengalami peningkatan 20.6% dari Rp 557 miliar di tahun 2021 daripada tahun 2020 yang hanya Rp 505 miliar dan juga pertumbuhan dana pihak ketiga yang mengalami peningkatan dari Rp 7.43 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp 9.21 triliun dengan peningkatan sebesar 122% per September 2021. Pembahasan karyawan dalam penelitian ini merupakan karyawan *frontliner* yaitu *teller* dan *customer service* yang berhubungan dengan nasabah secara langsung dan dapat memengaruhi nasabah dalam pemberian kredit.

Penelitian sebelumnya membahas tentang Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT Destination Asia Bali (Diputra & Surya, 2019) dan Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum

dan Penataan Ruan Kota Mojokerto (Kusuma, 2020). Penelitian sebelumnya menujukkan bahwa hasil penelitian stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, beban kerja tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dan stres kerja tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Penelitian sebelumnya memberikan saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan lokasi yang relevan dan dapat meningkatkan sampel penelitian sehingga hasil penelitian dapat lebih optimal.

Kinerja karyawan adalah hasil atau pencapaian yang diperoleh dari karyawan itu sendiri dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan di dalam organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan sangat penting karena merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan profit di suatu perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung tentang pada kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya (Hameed & Waheed, 2011).

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

Menurut Singh & Jain (2013), kepuasan kerja telah terikat dengan banyak fenomena dalam organisasi seperti motivasi, kinerja, kepemimpinan, sikap, konflik, moral, dan lain sebagainya. Keadaan lingkungan yang mendukung dapat mendorong tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja, sehingga tugas yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik agar perusahaan dapat produktif dan sejahtera dari waktu ke waktu. Apabila keadaan lingkungan tidak mendukung, maka pegawai cenderung kurang loyal terhadap perusahaan, meningkatnya ketidakhadiran dalam bekerja, dan menganggu produktivitas dalam pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri. Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan *frontliner* khususnya di Bank XYZ di Kantor Cabang ABC, pada saat pandemi seperti ini mengalami penurunan kepuasan kerja seperti tidak hadir dalam pekerjaan dengan alasan tidak jelas.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja. Beban kerja adalah perasaan yang dirasakan oleh pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawab dalam jangka waktu tertentu. Menurut Soleman (2011:85), faktor yang memengaruhi beban kerja ada dua yaitu faktor eksternal seperti tugas, organisasi kerja, dan lingkungan kerja sedangkan untuk faktor internal seperti pengukuran subjektif, pengukuran kinerja, dan pengukuran fisiologis. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis pada Mbak Utami dan Mbak Puput selaku *Customer Service*, yaitu adanya target bulanan dalam melakukan penawaran produk kartu kredit dan juga *bancassurance* yang sama seperti kondisi saat sebelum pandemi. Pada masa

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

pandemi saat ini untuk mencapai target tersebut sangatlah sulit dikarenakan banyak kantor layanan yang ditutup karena adanya Perlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga menimbulkan antrian yang cukup ramai pada kantor layanan yang buka, adanya perubahan untuk kriteria nasabah yang dituju dalam pembukaan kartu kredit dan penawaran produk *bancassurance* yang hanya dapat ditawarkan pada kategori tertentu saja, serta adanya fokus untuk melakukan ekspansi pada bidang usaha tertentu.

Kepuasan kerja selain beban kerja dipengaruhi juga oleh stres kerja. Menurut Yo dan Surya (2015) dalam penelitian nya stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Wijaya (2018) juga mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Stres kerja adalah tekanan yang berpengaruh terhadap keadaan fisik atapun psikis, tekanan tersebut adalah kondisi yang dapat berasal dari dalam diri dan dari luar diri seseorang (Cahyono, 2014). Stres kerja bisa terjadi karena tugas terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan pekerjaan, ambiguitas peran, perbedaan nilai dalam perusahaan, frustasi, dan lingkungan keluarga. Faktor ini apabila tidak dapat dikendalikan akan memengaruhi kinerja. (Pujiastuti, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Utami dan Mbak Puput selaku karyawan *frontliner* khususnya di Bank XYZ di Kantor Cabang ABC bahwa stres kerja yang mereka alami yaitu adanya tuntutan tugas, yaitu perubahan target tahunan yang biasanya penawaran pembukaan kartu kredit

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

maksimal tiga pengajuan dalam satu bulan, kini menjadi lima atau lebih dalam satu bulan dan apabila tidak tercapai dalam bulan itu maka ditambahkan pada target di bulan berikutnya. Pada bagian *Customer Service* seringkali terjadi *deadline* pekerjaan untuk *cleansing data* atau juga pembuatan rekening secara kolektif sehingga terjadi lembur atau *overtime* yang harus dikerjakan hari itu juga.

Berdasarkan latar belakang dan berbagai fenomena yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Peningkatan Kinerja Karyawan Berdasarkan Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja melalui Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan *Frontliner* Bank XYZ di Kantor Cabang ABC)".**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan oleh penulis dalam penyusunan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang di teliti penulis merupakan bentuk modifikasi dari model penelitian Ade Agus Diarma Purwa Diputra, Ida Bagus Ketut Surya (2019) yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT Destination Asia Bali" dan Ela Yuanita Kusuma (2020) yang berjudul "Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Melalui

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

Kepuasan Kerja Pegawai Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Mojokerto"

2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja dan stres kerja. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

3. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, variabel ini dipilih sebagai mediasi karena kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel independen yaitu beban kerja dan stres kerja.

4. Objek dalam penelitian ini dikhususkan bagi seluruh karyawan *frontliner* yaitu *Teller* dan *Customer Service* di Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC. Penelitian ini akan mengukur tingkat kinerja karyawan, beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

2. Apakah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

4. Apakah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

5. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

6. Apakah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

7. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC?

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif kepuasaan kera terhadap kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif beban keja terhadap kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif terhadap stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan *frontliner* yaitu *Teller dan Customer Service* Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat serta berguna bagi para pembaca dan perusahaan. Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis :

a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait pengaruh antar variabel.

b. Sebagai salah satu syarat kelulusan sebagai sarjana manajemen di STIE Indonesia Banking School.

c. Sebagai motivasi untuk meneliti segala fenomena yang ada di Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.

2. Manfaat Bagi Perusahaan :

a. Menjadi bahan masukan dan referensi internal bagi manajemen perusahaan dalam rangka pengelolaan sumber daya manusia ke depannya untuk meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan beban kerja, stres kerja melalui kepuasan kerja,.

3. Manfaat bagi akademisi :

a. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan dan faktor yang memengaruhinya seperti beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja,

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

b. Penelitian ini dapat menjadi bahan untuk menambah ilmu pengetahuan, pengertian, pemahaman, dan literatur tambahan sebagai acuan menambah wawasan bagi penelian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar mempermudah dalam penyusunan penelitian. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, seperti : penelitian terdahulu, urain tentang landasan teori beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, desain penelitian, metode pengumpulan data beserta populasi dan sampel, operasional variabel yang

Peningkatan Kinerja Karyawan..., Febiola Emanuela Mantouw, Ma.-IBS, 2022

didalamnya terdapat indikator dan skala pengukuran dalam penelitian, hipotesis penelitian, pengujian hipotesis, metode pengolahan dan analisis penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini diawali dengan penjelasan mengenai objek penelitian yaitu Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC.dilanjutkan dengan pembahasan masalah dan hasil dari analisis peningkatan kinerja karyawan berdasarkan pengaruh beban kerjja dan stres kerja melalui kepuasan kerja.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang telah diperoleh dari Bank XYZ khususnya di Kantor Cabang ABC yang dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk kemajuan lebih lanjut.