BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan pula dalam kehidupan manusia. Perubahan-perubahan itu membawa akibat terhadap kehidupan manusia, yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu akan menimbulkan stres terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Misalnya saja seorang *account officer* di perusahaan bank yang tidak pernah menghadapi tamu asing sekarang ini mendapat nasabah orang asing dan tidak mempunyai kemampuan berbicara menggunakan bahasa inggris. Adanya perkembangan tersebut, mengakibatkan karyawan harus mengubah pola dan sistem kerjanya sesuai dengan tuntutan yang ada sekarang, yakni menggunakan bahasa inggris dalam menjalankan tugasnya.

PT. BPR Syariah PNM Al ma'soem mempunyai visi untuk menjadi bank yang mampu menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang profesional di bidangnya dan dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi yang memadai. Untuk itu diperlukan komponen-komponen dalam rangka perkembangan perbankan yang harus memiliki komitmen yang memadai. Komponen tersebut dari karyawan di sektor marketing sampai manajemen yang mempunyai komitmen dan kompetensi di bidangnya yang akan menghasilkan profesional yang handal yang mampu dan proaktif menjawab tantangan persaingan bisnis di bidang perbankan yang semakin ketat

ini, agar dapat mengembangkan dunia perbankan minimal perusahaan yang semakin maju.

Dunia kerja dalam segala bentuk menuntut adanya interaksi antara individu dengan lingkungan kerja itu sendiri. Interaksi ini dibutuhkan agar terbentuk suatu koordinasi, kerjasama dan sinergi yang baik dalam lingkungan kerja tersebut. Tujuan utama dari terbentuknya komunikasi dan sinergi dalam lingkungan kerja adalah untuk memudahkan pencapai tujuan perusahaan. Dalam proses interaksi tersebut, masing-masing individu (pekerja) memiliki daya adaptasi yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan adanya perbedaan individu *(individu differences*).

Apabila interaksi individu dengan rekan sekerjanya maupun dengan lingkungan kerja tidak berjalan maka situasi semacam itu akan menjadi potensial timbulnya stres. Pada umumnya stres yang dirasakan individu merupakan stres yang negatif yang akan muncul dalam bentuk gejala fisik dan gejala perilaku. Potensi stres akan berubah menjadi stres aktual bila faktor-faktor pendorong stres tersebut berkembang. Faktor-faktor yang dapat menjadi sumber stres adalah kondisi lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual. Walaupun sumber stres bagi setiap individu adalah sama, tetapi muncul tidaknya stres maupun tinggi rendahnya tingkat stres tergantung pada perbedaan individual.

Setiap orang dimanapun ia berada dalam suatu organisasi, dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain. Mengelola stres dirinya sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Sebagai seorang manajer, mengelola stres pekerja di tempat kerja, lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang

lain dan mengambil tindakan untuk menguranginya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas proses komunikasi dua arah diantara manajer dan pekerja adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres yang potensial dan pemecahannya, karena stres akan selalu menimpa pekerja maupun organisasi. Stres timbul dari suatu ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan untuk memenuhinya sehingga dapat menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Stres adalah suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan.

Perusahaan harus memiliki perencanaan kinerja yang merupakan suatu proses dimana karyawan dan manajer bekerja sama merencanakan apa yang harus dikerjakan karyawan pada tahun mendatang, menentukan bagaimana kinerja harus diukur, mengenali dan merencanakan cara mengatasi kendala, serta mencapai pemahaman bersama tentang pekerjaan itu. Kinerja seorang karyawan akan baik jika dia memiliki keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Mengenai gaji/upah dan adanya harapan (*expectation*) merupakan hal yang menciptakan motivasi seorang karyawan bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik. Seorang yang termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya, dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Bila

sekelompok karyawan dan atasan mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula.

Pada dasarnya bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak dan dalam kaitannya dengan tanggung jawab pengelolaan keuangan masyarakat. Disamping itu, bank juga bertanggung jawab kepada masyarakat yang menyimpan uangnya di bank dengan pengawasan langsung dari Bank Indonesia sebagai pengawas perbankan di indonesia, dan secara holistik diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup rakyat banyak dan mampu bertahan di kondisi ekonomi yang semakin sulit ini, serta berperan aktif dalam meningkatkan ekonomi rakyat dan sendi-sendi bisnis di daerah bank itu bekerja, yang pada akhirnya kembali pada komitmen untuk memajukan perekonomian rakyat secara keseluruhan.

Pada tahun 2008 terjadi krisis moneter yang menghantam perekonomian khususnya perbankan Indonesia. Banyak bank yang dilikuidasi dikarenakan perekonomian sedang kacau, dan pada waktu itu yang bertahan itu adalah bank syariah yang sekarang ini berkembang pesat. Sebenarnya berdasarkan jenisnya ada tiga (3) jenis bank yaitu:

- Bank sentral, bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Bank sentral adalah bank yang didirikan berdasarkan undang-undang no 13 tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengerahan dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, dan menjaga stabilitas mata

uang, mengajukan pencetakan /penambahan mata uang dan lain sebagainya. Bank sentra di Indonesia hanya ada satu, yaitu Bank Indonesia.

- Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya menawarkan produk dan jasa, menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman, jual beli valuta asing, menjual asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima titipan barang berharga, dan lain sebagainya.
- BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sekarang ini banyak bank konvesional yang mendirikan bank syariah yang berkembang dengan pesat yang dipercaya dapat bertahan di dalam krisis global. Kondisi ekonomi yang tidak menentu mengakibatkan karakter orang cenderung menurun dalam melaksanakan kewajibannya membayar cicilan setiap bulannya. Di PT. BPR Syariah PNM Al Ma’soem pada akhir bulan pada saat tutup buku harus melakukan penagihan dan pendebetan pembayaran cicilan yang biasanya nasabah membayar pada akhir bulan, sehingga mengakibatkan stress kerja yang berlebih dikarenakan beban kerja yang berlebih pada setiap akhir bulan. Proses tutup buku sendiri untuk pelaporan laba perusahaan pada bulan tersebut dan berikut untuk pelaporan Non Performance Loan (NPL) BPR Syariah PNM Al’Masoem pada Bank Indonesia untuk pelaporan tingkat kesehatan perbankan yang harus dilaporkan setiap bulannya.

Bank merupakan usaha yang sangat unik dikarenakan modal usahanya bukan seluruhnya dari pemodal langsung tapi juga dari dana pihak ketiga (nasabah) yang mempercayakan pengelolaan keuangannya kepada suatu lembaga perbankan dengan harapan adanya bagi hasil atau keuntungan yang didapat oleh pihak ketiga (nasabah). Oleh sebab itu sebagai bank syariah yang menentukan bagi hasil di kemudian hari maka pembukuan setiap akhir bulan sangat penting bagi perhitungan bagi hasil terhadap dana pihak ketiga (nasabah). Penyelesaian tutup buku pada setiap akhir bulan di BPRS PNM Al Ma'soem selalu dilakukan dengan lembur sampai larut malam. Hal ini terlihat dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan dengan lembur sehingga dapat meningkatkan stress yang berlebihan terutama pada setiap akhir bulan.

Motivasi untuk dapat berprestasi dan karir yang pasti dalam kehidupan perbankan di indonesia adalah motivasi yang positif untuk dapat berkembang di dunia perbankan, sehingga karyawan diberikan motivasi untuk tetap menjaga amanah dalam melaksanakan pekerjaannya, karena modal utama dalam bekerja di perbankan adalah kepercayaan.

Harapan PT BPR Syariah PNM Al Ma'soem terhadap para pegawainya yaitu agar dapat memberikan pelayanan/*service* yang memuaskan kepada nasabah, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelaksanaan kegiatan perbankan, pengerjaan yang efisien sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, peneliti disini ingin melakukan penelitian mengenai tingkat stres kerja pegawai bank.

PT. BPR Syariah PNM Al Ma’soem harus memiliki perencanaan kinerja yang merupakan suatu proses dimana pegawai dan menajemen lembaga bekerja sama merencanakan apa yang harus dikerjakan dosen pada tahun mendatang, menentukan bagaimana kinerja harus di ukur, mengenali dan merencanakan apa yang harus dikerjakan para pegawai untuk memajukan perusahaan pada tahun mendatang, menentukan bagaimana kinerja harus diukur, mengenali dan merencanakan cara mengatasi kendala, serta mencapai pemahaman bersama tentang pekerjaan itu. Kinerja seorang pegawai akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, dan mempunyai harapan (*expectation*) masa depan yang baik. Mengenai gaji/upah dan adanya harapan (*expectation*) merupakan hal yang menciptakan motivasi seorang pegawai bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya subtansial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerja, dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi, hanya memberiakn upaya minimum dalam hal bekerja. Bila sekelompok pegawai mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik pula.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang akan di bahas di batasi sampai dengan:

1. Bagaimana stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma’soem

2. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem
3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem
4. Seberapa besar dampak motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem
5. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja dampaknya terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan berbagai informasi mengenai stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan dikaitkan keterkaitan stres kerja dengan motivasi kerja sehingga meningkatkan kinerja karyawan di PT BPR Syariah PNM Al Ma'soem.

1.3.2 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kondisi stres kerja, motivasi kerja, kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap Motivasi kerja karyawan PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem

4. Untuk mengetahui dampak motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja dampaknya terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Syariah PNM Al Ma'soem

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini di bagi dalam 2 bagian, praktis dan akademis yaitu:

1.4.1 Praktis

1. Bagi PT BPR Syariah PNM Al Ma'soem memberikan informasi tentang kondisi stres kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengurangi stres kerja dan meningkatkan motivasi kerja.
2. Bagi Karyawan PT BPR Syariah PNM Al Ma'soem, meberikan informasi tentang stres kerja dan motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga dapat dijadikan motivasi yang membangun untuk dapat meningkatkan kinerja agar mendapatkan pencapaian harapan yang diinginkan oleh masing-masing.

1.4.2 Akademis

1. Bagi Pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang SDM, memberikan referensi tentang keterkaitan antara stres kerja dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan di karyawan perbankan.

2. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama.
3. Bagi peneliti, sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh di perkuliahan terkait dengan tindakan penagihan pajak dan tunggakan pajak.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT BPR Syariah PNM Al Ma'soem yang kantor pusatnya berlokasi di Jl. Rancaekek No 1 Bandung. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan perbankan yang berbasis syariah dan berlokasi di daerah Bandung Timur dan sudah berdiri sejak tahun 1992.

1.5.2 Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis membuat rencana jadwal penelitian yang dimulai dengan tahap persiapan sampai ke tahap akhir yaitu pelaporan hasil penelitian. Penelitian dimulai dari bulan April sampai dengan September 2010. Secara lebih rinci waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		April '10	**Mei '10**	**Juni '10**	**Juli '10**	**Agus ts'10**	**Sept '10**
I	**Tahap Persiapan:**						
	1. Membuat outline dan proposal Usulan Penelitian						
	2. Mengambil formulir penyusunan Usulan Penelitian						
II	**Tahap Pelaksanaan:**						
	1. Mengajukan outline dan proposal tesis						
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan						
	3. Menentukan tempat penelitian						
	4 . Pelaksanaan Penelitian						
	5. Penyusunan tesis						
III	**Tahap Pelaporan:**						
	1. Menyiapkan draft tesis						
	2. Sidang akhir tesis						
	3. Penyempurnaan laporan tesis						
	4. Penggandaan tesis						