

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia usaha saat ini sedang mengalami perubahan karena kemajuan teknologi dan globalisasi, kondisi ini membuat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat, perusahaan harus mampu bersaing jika tidak ingin tergerus oleh perkembangan jaman, sekaligus secara terus menerus harus meningkatkan keunggulan yang kompetitif agar terus dapat berkembang.

Situasi seperti ini mengakibatkan banyak pelaku usaha secara masif melakukan terobosan-terobosan yang inovatif agar bisnis yang ada tetap bertumbuh secara signifikan, baik inovasi dalam proses kerja maupun peningkatan kompetensi dari SDM.

Salah satu upaya inovasi dalam perusahaan agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang adalah perlunya meningkatkan daya saing efektif melalui penyiapan SDM sesuai dengan standarisasi kompetensi disyaratkan, karena perbedaan kompetensi akan terjadi perbedaan pencapaian hasil/kinerja. Oleh karena itu kemampuan pelaku bisnis sangat tergantung dengan kemampuan SDM, karena SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif utama dan pengelolaan sumber keunggulan lainnya. Perubahan lingkungan bisnis mengarah pada pengakuan pentingnya SDM sebagai aset kritis organisasi perlu diikuti sertakan dalam filosofi perusahaan dan juga dalam proses perencanaan strategik, karena SDM menjadi bagian pengembangan kebijakan organisasi dan perencanaan perluasan lini

organisasi. Untuk itu perlunya melaksanakan identifikasi kompetensi yang relevan bertujuan untuk meningkatkan kinerja SDM, agar memungkinkan kelangsungan hidup organisasi mencapai keberhasilan kompetitif.

Sumber daya yang berkualitas antara lain ditunjukkan oleh kinerja dan produktivitas yang tinggi (Sakban,2019) Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja SDM salah satunya adalah persepsi SDM tersebut dalam menerima tugas-tugas yang ada bukan merupakan beban tetapi merupakan tantangan yang harus ditaklukan, tuntutan kepada SDM yang berkualitas ini mengakibatkan banyak perusahaan yang mengharapkan karyawannya dapat multitasking agar pekerjaan dapat lebih efisien, persepsi karyawan tentang beban kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berpengaruh pada kinerja SDM (Sravani, 2018).

Beban kerja karyawan merupakan penentu penting produktivitas dan turnover (Rajan, 2018) karena jika beban kerja mereka di bawah standar beban kerja, itu akan membangkitkan kemalasan dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk menjadi non-produktif seperti politik kelompok, yang berimplikasi pada kepuasan kerja dan berujung pada kinerja. Di sisi lain, jika beban kerja tinggi, ada kecenderungan bahwa karyawan akan kewalahan, ini akan menghasilkan bahaya seperti kelelahan, ketidakpuasan dan selanjutnya menyebabkan kepuasan dan kinerja mereka yang menurun. Suatu organisasi atau perusahaan terdiri dari banyak unit dan individu yang saling ketergantungan dan saling terkait yang bekerja bersama saling melengkapi untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan di setiap organisasi memiliki beragam tingkat beban kerja yang mereka hadapi setiap hari. Jika beban kerja berubah, hal ini juga mengubah tingkat stres karyawan serta

persepsi mereka terhadap beban kerja ,ini memiliki implikasi pada kepuasan kerja karyawan (Ali dan Farooqi, 2014). Beban kerja yang meningkat dapat memicu rasa tertekan pada karyawan sehingga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sedangkan beban kerja yang menurun cenderung mengurangi kapasitas karyawan untuk mengeksploitasi kemampuannya.

Pada penelitian yang dilakukan Henry Inegbedion ditemukan ada hubungan yang signifikan antara persepsi karyawan mengenai beban kerja dan kepuasan kerja (Henry Inegbedion,2019). Hasil ini berseberangan dengan Fuadiputra dan Noviyanti (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja di sektor perbankan khususnya di Malang.Sedangkan penelitian yang dilakukan olehLiu dan Lo (2018) mengenai beban kerja, kejenuhan, dan kepuasan kerja wartawan Taiwan menggunakan model terintegrasi, Hasilnya menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja, kejenuhan dan kepuasan kerja.

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia yang memiliki lebih dari 1246 kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah indonesia. perkembanganBCA dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan berdasarkan laporan keuangan BCA tahun 2020 mencatat jumlah rekening tumbuh menjadi 24 juta rekening dari tahun sebelumnya 21 juta rekening, dan jumlah transaksi mengalami kenaikan 34,8% dari 8,5 milyar transaksi menjadi 11.5 milyar transaksi (laporan keuangan bca, 2020). Di tengah pertumbuhan bca yang relatif cepat, jumlah karyawan justru mengalami penurunan. Tahun 2018 total karyawan bca 24.941, Tahun 2019 turun menjadi 24.798 dan pada tahun 2020 turun

lagi menjadi 24.603 (*annual reportbca, 2020*). Hal ini terjadi karena karyawan yang pensiun di beberapa unit kerja tidak ada pengganti, hal ini berarti karyawan yang masih aktif berkerja di tuntutan untuk bisa multitasking handle pekerjaan karyawan yang sudah pensiun agar layanan BCA ini tetap berkualitas.

Kondisi ini menyebabkan persepsi beban kerja karyawan yang berbeda-beda, Persepsi positif karyawan dalam beban kerja akan dapat memicu perasaan positif mengenai hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian dan keberlanjutan kerja yang di anggap sebagai tantangan dan peluang untuk mencapai keberhasilan. Begitupun sebaliknya Persepsinegatifkaryawan dalam beban kerja dapat memicu perasaan negatif yang dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan dan kepuasan kerja dari karyawan tersebut (Robbins, 2007).

Agar pertumbuhan BCA tetap terjaga, maka diperlukan pengembangan keberlanjutan kualitas SDM dari BCA, Sehingga beban kerja karyawan ini dianggap sebagai tantangan dan peluang untuk lebih berkontribusi terhadap PT. Bank Central Asia KCU Semarang dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan, meningkatkan produktivitas dan rasa memiliki karyawan terhadap PT. Bank Central Asia KCU Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan research gap yang ada maka perumusan masalah adalah mengembangkan model Persepsi beban kerja, lingkungan kerja, stress kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh *coaching*

Pertanyaan dari riset adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi SDM terhadap beban kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Apakah *coaching* dapat memoderasi persepsi beban kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja
3. Apakah faktor kondisi lingkungan dapat mempengaruhi kepuasan kerja
4. Apakah stress kerja dapat mempengaruhi kepuasan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi model konsep persepsi beban kerja, lingkungan kerja dan stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dan *coaching* menjadi pemicu untuk memoderasi persepsi beban kerja terhadap kepuasan kerja SDM

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Secara akademik studi ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu sumber daya manusia yang berupa model pengembangan peningkatan kepuasan kerja sumber daya manusia melalui persepsi dari sumber daya manusia terhadap beban kerja di moderasi oleh *coaching*

2. Manfaat Praktis

Melalui studi ini diharapkan dapat membantu BCA dalam hal mengambil keputusan dalam hal peningkatan kepuasan sumber daya manusia melalui *coaching* sebagai moderasi dari persepsi beban kerja karyawan BCA