

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di Era Globalisasi seperti saat ini sangat cepat khususnya di bidang ekonomi. Persaingan antar perusahaan juga semakin cepat jika perusahaan tidak dapat mengikuti perkembangan ekonomi maka dapat dipastikan perusahaan tersebut mengalami krisis, misalnya merger dengan perusahaan lain atau perusahaan tersebut dapat mengalami kebangkrutan. Jika hal tersebut terjadi maka dalam hal ini yang dirugikan yaitu para tenaga kerja, para tenaga kerja akan kehilangan pekerjaan dan juga harus menghadapi pimpinan baru pastinya juga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan lingkungan baru. Jika situasi tersebut tidak dapat diatasi dengan baik oleh tenaga kerja maka bisa memicu terjadinya gejala stres. Dampak dari terjadinya stres akan berpengaruh terhadap kinerja, jika tingkat stres kerja dari karyawan tinggi maka kinerja karyawan tersebut akan menurun. Menurut Charles D, Spielberger (Rini,2002) menyebutkan bahwa stres kerja adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Sedangkan menurut Luthans (Andraeni.2005) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh

perbedaan individu dan proses psikologis sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis fisik seseorang. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja yaitu suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri berupa tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang yang berupa tekanan, ketegangan atau gangguan yang berasal dari luar diri seseorang.

Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja yaitu faktor motivasi. Motivasi memiliki peranan penting untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Malayu (2005: 143), motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan menurut Umar(1999) motivasi merupakan factor yang kehadirannya dapat menimbulkan kepuasan kerja, dan meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya menurut Siagian (2002) mengatakan bahwa dalam kehidupan berorganisasi, termasuk kehidupan berkarya dalam organisasi, aspek motivasi mutlak mendapat perhatian serius dari para pemimpin yang setiap hari berkontak langsung dengan bawahan di tempat kerja. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi yaitu dorongan atau pemberian daya penggerak yang dapat menimbulkan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

Didalam sebuah perusahaan tanpa disadari gaya memimpin pimpinan bisa juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seorang pemimpin harus

menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Waridin dan Bambang Guritno, 2005). Menurut Tjiptono (2006:161) gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya. Sementara itu, pendapat lain menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku (kata-kata dan tindakan-tindakan) dari seorang pemimpin yang dirasakan oleh orang lain (Hersey, 2004:29). Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku dan tindakan oleh seorang pemimpin yang akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Dalam sebuah perusahaan kinerja merupakan peranan yang sangat penting untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Jika di dalam sebuah perusahaan kinerja karyawan turun maka akan menyebabkan tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Setiap karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja karyawannya. Menurut Dessler (2006) kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Bank BTPN Cabang Semarang berlokasi di Jl. MT. Haryono No. 715 Semarang, Kota Semarang Jawa Tengah – 50242.

TPN telah menempuh perjalanan panjang, sejak didirikan di Bandung, Jawa Barat pada 1958, dan kemudian berubah nama pada 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

BTPN mulai tercatat di Bursa Efek Jakarta pada 2008 dan setahun kemudian menambah bisnis pembiayaan untuk usaha mikro melengkapi portofolio layanan perbankan pensiun.

Menyadari tantangan saat ini, bahwa perusahaan-perusahaan dituntut untuk mengubah cara berbisnis, pihak Bank BTPN memutuskan mengambil langkah lebih lanjut, dengan menciptakan dan meluncurkan “Daya” pada 2011. Berlandaskan filosofi bisnis "Peluang sekaligus Panggilan", Daya hadir dengan menawarkan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* BTPN untuk berpartisipasi dalam misi memberdayakan jutaan *mass market* di Indonesia.

Bank BTPN Cabang Semarang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang sangat berkaitan dengan pemberian layanan yang terbaik kepada nasabah merupakan hal yang terpenting. Permasalahan yang terjadi di bank BTPN Cabang Semarang yaitu karyawan mengalami stress kerja secara kuantitatif yaitu pemberian kerja yang berlebihan kepada karyawan hal tersebut akan menyebabkan karyawan mengalami stress kerja yang tentunya akan mempengaruhi kinerja karyawan, gaya kepemimpinan dari manajer terkesan kurang dekat dengan staff atau pegawai yang berada di bawahnya. Secara umum karyawan Bank BTPN Cabang Semarang kurang

memiliki motivasi untuk bekerja hal tersebut ditandai dengan tidak tepat waktu dalam hal penyelesaian pekerjaan yang diberikan kepada karyawan.

Berdasarkan permasalahan diatas, Bank BTPN Cabang Utama Semarang selaku perusahaan yang bergerak di bidang perbankan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu penulis tertarik untuk mengambil skripsi dengan judul **"ANALISIS PENGARUH STRES KERJA, MOTIVASI, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK BTPN CABANG SEMARANG"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank BTPN Cabang Semarang?
2. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bank BTPN Cabang Semarang?
3. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Bank BTPN Cabang Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Cabang Semarang

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Cabang Semarang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Cabang Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan mempunyai beberapa kegunaan, antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Memberikan pengetahuan bagi penulis, yang berkaitan dengan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan yang terdapat di lapangan berdasarkan fakta khususnya yang berkaitan dengan stress kerja, motivasi, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan. Dapat memberikan ilmu pengetahuan manajemen khususnya di bidang sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

a. Memberikan masukan kepada pihak Bank BTPN Cabang Semarang, agar bisa meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

b. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi bagi pembaca dan peneliti untuk penelitian berikutnya.