

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi merupakan alat yang digunakan dalam manajerial jika mampu mengelola dengan baik, dapat menghasilkan efek yang positif pada kinerja seseorang atau individu maupun kelompok, serta organisasi (Mahayasa & Suartina, 2019:16-20). Organisasi juga dapat digambarkan dalam bentuk sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama serta saling bekerja sama dengan mengikuti aturan yang telah ditetapkan didalam organisasi tersebut agar mampu memperoleh tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas sebuah perusahaan dibutuhkan banyak faktor sebagai pendukung kemajuan tujuan perusahaan. Organisasi yang baik yaitu dengan memiliki Sumber Daya yang mumpuni dan kompeten. Organisasi era ini sangat membutuhkan MSDM yang dapat serta mampu berpikir dngan cerdas, maju, inovatif, dan produktif dalam menghadapi perkembangan zaman. Setiap perusahaan memiliki keinginan dan cara yang telah disusun untuk digunakan dalam menjaga MSDM yang memiliki kemampuan bekerja dengan baik.

MSDM merupakan bagian manajemen yang berisi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, serta pengawasan (S. P. Robbins & Judge, 2013:15). Karyawan juga dapat dikatakan sebagai MSDM dan berupa sumber daya manusia yang berguna menggerakkan serta mengoperasikan sumber daya lain guna memperoleh tujuan perusahaan. Dalam prakteknya, MSDM merupakan bagian yang utama dalam proses berdirinya suatu perusahaan atau organisasi, jika MSDM nya buruk, maka sumber daya lainnya juga tidak akan optimal. Manajemen sumber daya manusia(SDM) diharuskan mempunyai SDM dengan kemampuan serta keahlian yang unggul dibandingkan yang lain karena Semua perusahaan menginginkan peningkatan pada produktivitas kerja yang dimilikinya. Dalam peningkatan suatu produktivitas dapat dimulai dari SDM-nya atau karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Produktivitas merupakan suatu faktor yang sangat penting untuk perusahaan. Jika produktivitas kerja yang dimiliki oleh karyawan

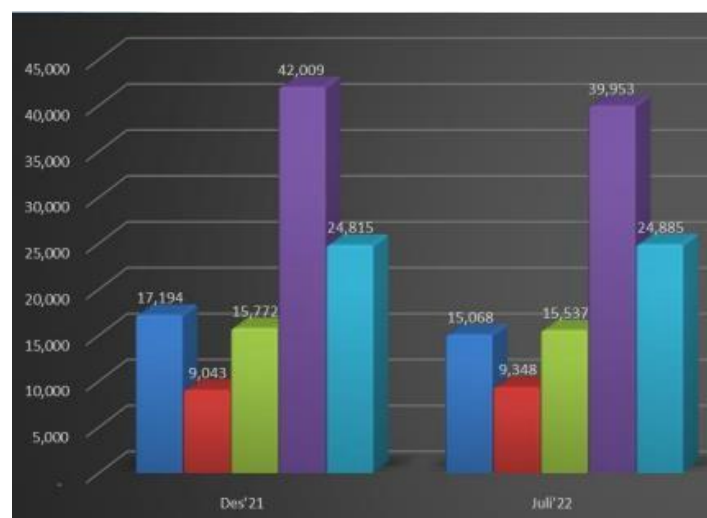
baik dan mengalami peningkatan, maka perusahaan juga akan mampu mencapai tujuan dengan mudah.

Menurut Hasibuan dalam (Busro, 2018:340), produktivitas dapat dikatakan sebagai sebuah perbandingan yang dilakukan antara output (hasil) dan input (masukan). Yang mengartikan bahwa Jika produktivitas mengalami kenaikan maka mampu meningkatkan efisiensi serta teknik produksi, sistem kerja dan peningkatan keterampilan tenaga kerjanya. maka dari itu, suatu perusahaan harus mampu dalam melakukan perekrutan SDM yang baik serta melakukan pelatihan dan penilaian terhadap para karyawannya untuk mengetahui tingkat produktivitas yang dimiliki oleh karyawan.

Dalam melakukan penilaian akan suatu produktivitas kerja karyawan, diperlukan gambaran yang dibutuhkan atau tujuan yang ingin dicapai dalam perusahaan tersebut agar mampu membandingkan apakah produktivitas yang dimiliki sudah baik dan sesuai tujuan atau masih memerlukan peningkatan dan usaha lain dalam mencapai tujuan tersebut.

Pentingnya penilaian produktivitas untuk suatu perusahaan, memberikan penekanan pada perusahaan untuk memiliki produktivitas yang baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Gambar 1. Presentase total simpanan nasabah



Gambar diatas merupakan total simpanan pada periode semester ke-2 pada tahun 2021 yang berakhir pada bulan desember dan periode pertama pada tahun 2022 yang berakhir pada bulan juli, yang menggambarkan bahwa terdapat beberapa

penurunan pada presentase total simpanan nasabah (dalam milyar) yang dimiliki oleh Bank BRI Kebayoran Baru, hal tersebut dapat menggambarkan bagaimana produktivitas pada karyawannya. Seperti yang dikatakan oleh Busro (2018:341) bahwa melalui produktivitas, mampu mencerminkan efisiensi dan ke-efektifan suatu organisasi serta produktivitas karyawan dapat mencerminkan produktivitas dari organisasi atau perusahaannya dan sebaliknya. Hal tersebut dapat disimpulkan jika produktivitas yang dimiliki oleh perusahaan, terdapat pengaruh dari produktivitas karyawannya karena karyawan merupakan input yang mampu mempengaruhi perusahaan. Presentase total simpanan tersebut merupakan salah satu *input* yang dimiliki oleh bank untuk mengukur tingkat produktivitasnya salah satunya adalah produktivitas dari karyawan. Seperti info yang didapatkan bahwa periode satu tahun terakhir ini, BRI cabang Kebayoran baru, memiliki penurunan produktivitas kerja dibandingkan pada tahun 2021 awal sehingga menurut HR produktivitas mengalami penurunan dibandingkan dengan periode sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan HR setempat, penulis melakukan *pra-survey* untuk membuktikan apakah beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh pada tingkat produktivitasnya atau tidak, penulis melakukan *pra-survey* secara kuantitatif pada karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru dengan membagikan kusioner yang diikuti oleh 22% dari total responden yaitu 20 orang karyawan. Kusioner tersebut dapat memberikan gambaran pada produktivitas kerja yang dimiliki.

Tabel 1. Data *Pra-survey* Produktivitas Kerja Karyawan

Produktivitas Kerja				
Pertanyaan	Total	Ya	Total	Tidak
Pencapaian yang dilakukan terus meningkat	12	40%	8	60%
Merasa senang saat mengerjakan pekerjaan yang dimiliki	14	30%	6	70%
Aktif dalam memberikan ide dan inovasi untuk perusahaan	12	40%	8	60%
Jumlah Rata-rata	12	36,6%	22	63,3%

Sumber: Data Diolah

Dalam hasil presentase yang didapatkan dari *pra-survey*, bahwa tingkat produktivitas karyawan masih lebih rendah presentasenya, karyawan masih belum memiliki tingkat produktivitas yang terlalu tinggi dengan presentase rata-rata

jawaban “Ya” sebesar 36,6%, sedangkan untuk jawaban “Tidak” presentase rata-rata yang didapatkan menghasilkan sebesar 63,3% hal tersebut menggambarkan bahwa masih ada sebagian karyawan yang belum maksimal dalam produktivitas kerjanya. Hal tersebut dapat terjadi karena apabila disebabkan oleh banyak faktor internal maupun eksternal. Menurunnya tingkat produktivitas ini juga dapat disebabkan karena kurangnya kemampuan atau *skill* dalam bekerja ataupun masalah eksternal atau internal yang dialami oleh karyawan sehingga tidak fokus dalam bekerja. Dengan adanya hasil tersebut juga dapat menjadi sebuah pertimbangan perusahaan dalam memperhatikan dan mengevaluasi karyawannya. Produktivitas kerja yang baikmaupun buruk juga tidak luput dari pengaruh beban kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan.

Beban kerja dapat dikatakan sebagai suatu proses atau berupa kegiatan yang harus segera mungkin dilakukan oleh pekerja dalam jangka waktu yang ditentukan (Vanchapo, 2020:1). Selain itu, dalam beban kerja juga harus diperhatikan porsi yang diberikan kepada karyawan apakah telah sesuai dengan kemampuan karyawan atau perlu dilakukan pelatihan lebih jauh untuk menunjang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adanya hal tersebut mampu disebabkan dari tingkat keahlian dituntut untuk memiliki standar yang tinggi, kecepatan kerja yang tinggi, serta volume pekerjaan yang banyak dan alasan lainnya (Sunyoto, 2013:64).

Adanya porsi yang perlu diperhatikan dalam pembagian kerja dan beban kerja yang akan diterima oleh karyawan sebagai tolak ukur perusahaan dalam menentukan tugas dan beban yang akan ditanggung sehingga dapat sesuai dengan kemampuan karyawan dan dapat meningkatkan produktivitas, dilakukan *pra-survey* terhadap tingkat beban kerja dengan dilakukan secara kuantitatif pada karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru yang diikuti oleh 22% dari total responden yaitu 20 orang karyawan tersebut dapat memberikan gambaran bahwa beban kerja yang dirasakan oleh karyawan cukup tinggi. jika secara presentase, dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Data *Pra-survey* Beban Kerja Karyawan

Beban Kerja				
Pertanyaan	Total	Ya	Total	Tidak
Waktu untuk mengerjakan suatu pekerjaan tidak sesuai dengan tingkat kesulitannya	14	70%	6	30%
Sulit untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	12	60%	8	40%
Target pekerjaan yang diberikan cukup tinggi	16	80%	4	20%
Pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan yang dimiliki untuk diselesaikan dengan cepat	8	40%	12	60%
Jumlah Rata-rata	12	62,5%	8	37,5%

Sumber: Data Diolah

Melihat tingkat beban kerja pada data yang telah didapatkan dari hasil *pra-survey* pada karyawan BRI cabang Kebayoran Baru ini mudah untuk digambarkan bahwa beban kerja yang mereka miliki cukup tinggi dan memungkinkan terjadinya stres. Karyawan yang mengikuti *survey* memilih jawaban “Ya” dengan rata-rata sebesar 62,5% dari 4 pertanyaan yang telah diajukan mengenai beban kerja dan sebesar 37,5% memilih “Tidak” yang menggambarkan apabila sebagian karyawan memiliki beban kerja yang cukup besar. Alasannya, dapat disebabkan karena intensitas pekerjaan di bank cukup tinggi dan diuntut untuk bekerja lebih baik dan lebih cepat karena bank merupakan sebuah perusahaan yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat banyak.

Penyesuaian pekerjaan dibutuhkan, yang diberikan bertujuan untuk mengoptimalkan hasil kerja karyawan tersebut dan dapat mempengaruhi produktivitas kerja para karyawan. Jika porsi kerja yang diberikan sesuai, maka produktivitas yang dihasilkan juga akan baik. Beban kerja sendiri merupakan salah satu yang berpotensi dalam memberikan ketegangan pada karyawan sehingga dapat menimbulkan stres. Karena Beban kerja yang terlalu banyak dan dirasakan serta dimiliki karyawan berlebih, dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres.

Stres kerja adalah bagian dari salah satu respons pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya (Vanchapo, 2020:37). Stres kerja juga suatu keadaan yang emosional yang terjadi pada pegawai akibat adanya beban kerja yang berlebihan dan perasaan tertekan dalam menghadapi pekerjaannya. Timbulnya stres

kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan hal yang sangat wajar dan sering ditemukan, dengan adanya stres kerja tersebut, karyawan akan merasa tidak nyaman dan menimbulkan tingkat ketidakpuasan kerja yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang rendah akan stres kerjanya. Banyak orang yang merasakan stres apabila mereka tidak puas atau tidak mampu dalam beradaptasi dengan suatu keinginan dan kenyataan (Massie, 2018). karyawan yang mempunyai suatu rasa terhadap khawatir yang berlebih mampu menimbulkan dampak gangguan stres kerja sehingga dapat menyebabkan fokus kerja dari karyawan mungkin tidak dapat stabil serta mampu menyebabkan penurunan pada kinerja atau produktivitas. Karyawan yang memiliki tekanan stres, akan gugup dan pikiran menumpuk yang akan berkembang menjadi kekhawatiran yang cukup kronis sehingga berpengaruh kepada kinerja atau produktivitasnya.

Adanya hal tersebut dilakukan *pra-survey* yang dilakukan secara kuantitatif pada karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru yang diikuti oleh 22% dari total responden yaitu 20 orang karyawan tersebut dapat memberikan gambaran bahwa stres kerja yang dirasakan oleh karyawan cukup tinggi. jika secara presentase, dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3. Data *Pra-survey* Stres Kerja

Stres Kerja				
Pertanyaan	Total	Ya	Total	Tidak
Sering merasa jenuh terhadap pekerjaan	16	80%	4	20%
Merasa lelah untuk memulai aktivitas ke tempat kerja	16	80%	4	20%
Sulit untuk beristirahat karena pekerjaan	13	65%	7	35%
Sering memikirkan pekerjaan diluar jam kerja	12	60%	8	40%
Jumlah Rata-rata	14	71,25%	6	28,75%

Sumber: Data Diolah

Dapat dilihat dalam data yang telah didapatkan dari hasil *pra-survey* terhadap para karyawan BRI bahwa stres kerja yang mereka miliki cukup tinggi karena adanya tuntutan kerja yang tinggi juga, pada hasil tersebut mendapatkan hasil pada jawaban “Ya” sebesar 71,25% yang menunjukkan bahwa stres kerja yang dimiliki karyawan tinggi dan mengganggu produktivitas dalam bekerja mereka. Sedangkan pada jawaban “Tidak” sebesar 28,75% dari jumlah rata-rata yang

memperlihatkan bahwa kecil yang tidak memiliki stres kerja dari keseluruhan karyawan yang mengikuti *survey*.

Adanya hasil yang telah didapatkan tersebut bahwa stres kerja yang dimiliki cukup tinggi. Stress kerja mampu terjadi karena adanya banyak faktor seperti beban kerja yang berlebihan, tekanan atasan, target yang tinggi, hilang konsentrasi dalam bekerja, dan adanya gangguan pada kesehatan karena stress kerja yang dialami dan menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Kepuasan Kerja ialah sikap pada karyawan yang dirasa pada pekerjaan dan berhubungan pada situasi kerja, kerja sama karyawan, imbalan, dan faktor-faktor menyangkut fisik serta psikologis karyawan (Sutrisno, 2019:74). Kepuasan kerja karyawan memiliki peranan yang cukup penting untuk kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan, karena jika kepuasan karyawan tinggi maka produktivitas kerjanya juga akan meningkat. Sedangkan menurut pendapat Kenny & Satrianto (2019) ada beberapa faktor kepuasan kerja yaitu kesesuaian pada pekerjaannya, kesempatan berkembang dalam organisasi, serta perilaku atasan dan lingkungan sekitar. Jika pada faktor yang telah disebutkan tersebut berjalan dengan baik, maka karyawan yang berada didalam organisasi juga akan berjalan baik.

Adanya kepuasan kerja yang berpengaruh pada tingkat produktivitas kerja ini dilakukan *pra-survey* secara kuantitatif pada karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru yang diikuti oleh 22% dari total responden yaitu 20 orang karyawan untuk melihat tingkat kepuasan kerja yang mereka miliki. secara presentase, dapat dilihat pada tabel 4. Di bawah ini:

Tabel 4. Data *Pra-survey* Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja				
Pertanyaan	Total	Ya	Total	Tidak
Gaji yang diterima sudah sesuai dengan yang diharapkan	6	30%	14	70%
Tunjangan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan	8	40%	12	60%
Hubungan antar rekan kerja sangat baik dan saling memotivasi	8	40%	12	60%
Atasan mampu memberikan arahan dan mengajak berdiskusi untuk menjalin komunikasi	6	30%	14	70%
Jumlah rata-rata	7	35%	13	65%

Sumber: Data Diolah

Hasil *pra-survey* yang telah didapatkan, terlihat bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di BRI cabang Kebayoran Baru ini masih kurang dan belum memiliki kepuasan kerja yang tinggi dengan hasil jawaban “Ya” sebesar 35% dan tingkat ketidakpuasan kerja mereka sebesar 65% dengan jawaban “Tidak”. Hal tersebut dapat disebabkan karena faktor-faktor pendorong kepuasan kerja belum terpenuhi dengan baik seperti gaji, tunjangan, ataupun lingkungan yang dirasakan oleh karyawan. Dengan hasil tersebut diperlukan peningkatan dalam kepuasan kerja untuk menunjang peningkatan produktivitasnya. Dalam proses menganalisis kepuasan kerja karyawan, organisasi memerlukan pengetahuan untuk faktor apa saja yang dapat mendukung suatu peningkatan dari kepuasan kerja para karyawannya.

Dalam beberapa *research gap* yang ditemukan mengenai variabel yang digunakan pada beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja yang memiliki hasil signifikan maupun tidak seperti beberapa *research gap* penelitian yang dilakukan oleh (Triyadin & Yusuf, 2021) pada pegawai Ulp Rayon Woha dengan menggunakan skala *likert* yang mendapatkan suatu hasil bahwa pada variabel beban kerja mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel y yaitu produktivitas kerja. Hasil lain yang berbeda juga didapatkan dalam penelitian yang dilakukan (Rahmatania, 2021) hasilnya pada variabel beban kerja tidak memiliki pengaruh / tidak berpengaruh signifikan kepada variabel y yaitu produktivitas kerja.

Ditemukan dalam penelitian mengenai stress kerja dalam (Kusmana et al., 2018)) yang memberikan hasil jika stres kerja dapat menimbulkan pengaruh yang signifikan kepada produktivitas kerja yang dilakukan pada karyawan Bagian Produksi Departemen R-Pet PT. Namsindo Plas Bandung Barat. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sasuwe et al., 2018) dan menghasilkan jika variabel stress kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap y yaitu produktivitas kerja.

Dalam penelitian yang dihasilkan oleh (Mandik & G. M. Sendow, 2019) memiliki hasil yang berbeda bahwa variabel yang digunakan yaitu kepuasan kerja merupakan signifikan terhadap produktivitas kerja yang dilakukan pada karyawan PT. PLN (Persero) RAYON PANIKI MANADO. namun, Dalam penelitian yang

dilakukan (Muayyad & Deden, 2016) yang berhubungan dengan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja memiliki hasil bahwa variabel x tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel y pada pegawai bank syariah sebuah perusahaan x.

Berdasarkan *reasearch gap* yang ada, penelitian ini menggunakan variabel dependen Produktivitas kerja dan di pengaruhi oleh beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja pada Produktivitas kerja karyawan. Penelitian ini akan dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia(BRI) cabang Kebayoran Baru untuk mengetahui apakah Beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh pada Produktivitas kerja karyawan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru. Saat ini, Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru memiliki performa kinerja yang bersaing dengan bank lain dan dibutuhkan usaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya yang memiliki potensi dan skill yang mumpuni guna meningkatkan perusahaan.

Terkait dengan latar belakang yang telah disesuaikan dengan penelitian, penulis tertarik untuk menguji signifikansi dari pengaruh Beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap Produktivitas kerja karyawan pada bank milik negara yaitu pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kebayoran Baru. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka terdapat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru?
- b. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru?
- c. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru?

- d. Apakah beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru.
- d. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kebayoran Baru.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang penulis lakukan diharap mampu memberi manfaat untuk banyak pihak yang terkait, antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian diharapkan mampu dijadikan acuan dan referensi untuk mengembangkan dan memperdalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), dan untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan tema pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan kepuasan kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan.

2. Secara praktisi

- a. Bagi Manajemen Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk manajemen guna kepentingan dalam mengambil keputusan, peningkatan efisiensi kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kebayoran Baru. Manajer perusahaan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dengan

memperhatikan beban kerja, stress kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya hal tersebut dapat meningkatkan kemajuan perusahaan.

b. Bagi peneliti

Penelitian yang dilakukan ini, penulis harapkan mampu menambah wawasan serta pengetahuan mengenai beban kerja, stress kerja, kepuasan kerja serta produktivitas kerja pada karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi yang mungkin diperlukan untuk mendukung penelitiannya.