

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam menunjang kelangsungan hidup dan kemajuan suatu perusahaan. Hasibuan (2019:10) mengatakan bahwa Manajemen Sumber daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dalam melakukan suatu kegiatan bisnis, suatu perusahaan atau organisasi bisnis sangat memerlukan karyawan atau sumber daya manusia untuk menjalankan fungsi perusahaan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, sumber daya manusia atau karyawan juga membutuhkan perusahaan tempatnya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Maka dari itu karyawan juga dituntut untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan maksimal agar tujuan perusahaan maupun tujuan karyawan bekerja dalam suatu organisasi/perusahaan dapat tercapai.

Sumber Daya Manusia dapat dilatih, dikembangkan sesuai prosedur yang diterapkan oleh sebuah perusahaan, Sumber Daya Manusia sangat penting bagi kemajuan perusahaan di masa depan. Bagaimanapun usaha yang sedang dijalankan, Sumber Daya Manusia merupakan aset yang harus dijaga oleh perusahaan dengan baik. Maka peranan manajemen sumber daya disini sangat dibutuhkan, untuk membuat Sumber Daya tersebut memiliki kualitas yang baik.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, produktivitas tenaga kerja sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas kerja merupakan syarat kerja yang harus dipenuhi pegawai untuk mencapai hasil yang maksimal, dimana produktivitas kerja dalam prakteknya adalah faktor manusia sebagai pelaksana kerja. Rendahnya produktivitas karyawan dalam organisasi selama ini masih menjadi masalah nyata yang perlu ditelaah. Untuk mencapai produktivitas tenaga kerja yang tinggi, faktor manusia merupakan faktor yang sangat penting, karena berhasil tidaknya suatu perusahaan sangat tergantung pada perilaku karyawannya.

Konsep produktivitas kerja menurut Muliadi (2019: 96) dalam permasalahan ini dapat diartikan sebagai hasil kegiatan kerja yang dilakukan oleh pegawai baik secara individu maupun kelompok terhadap pelaksanaan tugas yang menjadi beban tugasnya, waktu yang disediakan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta tercapainya sasaran/target. Unsur manusia dalam hal ini memegang peranan yang sangat penting.

PT. Bank Tabungan Negara Persero Tbk ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan. Yang berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah.

Dari hasil observasi awal dan wawancara kepada pimpinan kepala bidang yang dilakukan peneliti pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya adanya perhatian terhadap produktivitas kerja karyawan yang masih belum sesuai harapan adapun permasalahan yang terkait ialah pada sikap kerja karyawan yang mengalami stres akibat harus memenuhi target yang diberikan

atasan yaitu berupa pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat selain itu adapun permasalahan yang lain ialah Beban kerja yang dialami karyawan adanya kapasitas kerja karyawan membuat karyawan bekerja tidak dapat bekerja secara maksimal akibat kelelahan.

Menurut data yang diberikan manager divisi SDM dan Umum PT. Bank Tabungan Negara Persero Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya pada saat melakukan observasi pertama, terdapat data dari nasabah yang melakukan pinjaman sangat banyak, dikarenakan produk kredit dari Bank tersebut sangat bervariasi.

Hal tersebut memunculkan sebuah faktor permasalahan yaitu terdapat banyaknya nasabah yang menunggak mengenai pinjaman kredit yang diberikan PT Bank Tabungan (persero) cabang Tasikmalaya. Karyawan bagian *Branch Collection* merasa terbebani karena permasalahan nasabah yang menunggak, dan memunculkan tingkat stress yang tinggi.

#### Persentase Periode Maret 2023

NO	NAMA	TARGET	%
1	Pegawai 1	90%	93,19%
2	Pegawai 2	90%	91,10%
3	Pegawai 3	90%	90,70%
4	Pegawai 4	90%	90,29%
5	Pegawai 5	90%	89,70%
6	Pegawai 6	90%	89,55%
7	Pegawai 7	90%	87,75%
8	Pegawai 8	90%	85,52%
9	Pegawai 9	90%	84,69%
10	Pegawai 10	90%	83,98%
11	Pegawai 11	90%	83,10%
12	Pegawai 12	90%	80,68%
13	Pegawai 13	90%	74,19%
14	Pegawai 14	90%	72,96%

### Persentase Periode April 2023

NO	NAMA	TARGET	%
1	Pegawai 1	90%	93,76%
2	Pegawai 2	90%	92,92%
3	Pegawai 3	90%	91,19%
4	Pegawai 4	90%	90,26%
5	Pegawai 5	90%	88,87%
6	Pegawai 6	90%	84,15%
7	Pegawai 7	90%	82,19%
8	Pegawai 8	90%	79,76%
9	Pegawai 9	90%	77,21%
10	Pegawai 10	90%	76,80%
11	Pegawai 11	90%	74,47%
12	Pegawai 12	90%	73,38%
13	Pegawai 13	90%	72,38%
14	Pegawai 14	90%	71,07%

Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Tasikmalaya.

Dilihat dari data diatas pada bulan maret dan bulan april terdapat beberapa karyawan yang kurang mencapai targetnya, dengan target 90% tersebut dapat menyebabkan karyawan merasa beban kerja yang di milikinya sangat tinggi, dan bisa menyebabkan stress. Dan juga dengan jobdesk menagih terhadap karyawan yang jatuh tempo ataupun menunggak pada kredit yang diberikan, menjadikan karyawan tersebut setiap hari harus menyiapkan data nasabah yang harus dilakukan penagihan.

Penyebab utama perusahaan tidak tercapainya target yang diinginkan dikarenakan sumber daya manusia dan manajemen dalam perusahaan yang kurang. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu

organisasi adalah produktivitas kerja. Untuk meningkatkan produktivitas karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja.

Stres dapat terjadi pada setiap individu dan pada setiap waktu, karena stress merupakan bagian dari kehidupan seseorang yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stress apabila kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun diluar dirinya.

Produktivitas kerja sangat penting dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi misi perusahaan. Produktivitas yang baik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada masyarakat. Sebagai pegawai yang melayani konsumen, produktivitas seseorang pegawai bank idealnya adalah melayani konsumen.

Namun belum diketahui dengan pasti mengenai masalah pokok apakah terdapat Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) terhadap Produktivitas kerja Karyawan *Branch Collection* Unit. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui pengaruh beban kerja dan stress kerja yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) terhadap produktivitas kerja karyawan *branch collection* unit. Untuk itu peneliti menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN (Suatu Penelitian Terhadap Karyawan *Branch Collection* Unit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana Beban Kerja dan Stress Kerja Karyawan *Branch Collection* Unit di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana Produktivitas kerja Karyawan *Branch Collection* Unit di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Produktivitas kerja Karyawan *Branch Collection* Unit di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Beban Kerja dan Stress Kerja Karyawan *Branch Collection* Unit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Produktivitas kerja Karyawan *Branch Collection* Unit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Produktivitas kerja Karyawan *Branch Collection* Unit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya?

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pemahaman khususnya dibidang yang diteliti agar dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia mengenai pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap produktivitas kerja.

c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan menambah bahan bacaan sebagai pembanding bagi yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Dapat menambah keragaman sarana pengetahuan dan menjadi referensi karya tulis perpustakaan dilingkungan kampus, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan juga bisa bermanfaat untuk kepentingan akademik.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Kegiatan Penelitian ini dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Otto Iskandardinata Np.6, Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya 46112.

Penelitian ini dijadwalkan dilaksanakan selama 5 bulan dimulai dari bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023, sebagaimana terlampir dalam jadwal penelitian.