

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan sumber daya manusia agar tujuan sebuah organisasi tercapai. Karyawan yang dikelola dengan tepat dan benar akan mempunyai potensi yang tinggi dan sebaliknya akan menjadi beban apabila salah dikelola. Kualitas sumber daya manusia tentunya sangat mempengaruhi terhadap tercapainya tujuan dari suatu organisasi, oleh karenanya pihak organisasi harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas dari sumber daya manusia.

Dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan yang baik perlu adanya pelatihan yang tepat terhadap karyawan tentang pekerjaan sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik dan tujuan perusahaan tercapai. Program pelatihan tidak hanya diperlukan sebagai formalitas kegiatan perusahaan saja akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan dan juga berusaha mengajarkan pada para peserta bagaimana menunaikan aktivitas atau pekerjaan tertentu. Kegiatan pelatihan perlu dilaksanakan untuk dapat mendukung program-program dari satu perusahaan. Oleh karena itu banyak perusahaan yang menyelenggarakan program pelatihan guna meningkatkan kinerja karyawannya, dan juga pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Anriza, Rizal dan M. Joko (2017) mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Kementerian Komunikasi dan Informasi dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dan kinerja karyawan, dengan pemberian pelatihan yang baik dan berkesinambungan dapat membuat kinerja karyawan lebih tinggi. Pelatihan juga dapat memperkecil atau bahkan meninggalkan kesalahan-kesalahan ataupun ketidaktahuan karyawan sehingga dapat mengurangi penurunan kinerja karyawan pada masa yang akan datang.

Selain pelatihan, hal yang mempengaruhi kinerja adalah stres kerja yang dialami oleh karyawan, pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Saina Nur (2013) dengan hasil penelitian stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja adalah suatu masalah yang sering dihadapi oleh setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Salah satu penyebab stres pada karyawan yaitu disebabkan oleh beban kerja yang terlalu berat. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka sehingga dapat beresiko menurunkan kinerja mereka. Dalam jurnal Arfani & Luturlean, (2018) Stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun, tingkat absensi rendah yang pada akhirnya menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan. Sedangkan dalam jurnal Leonardo Hendy Lukito & Ida Martini Alriani, (2018) Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Dan kondisi stress ini mengakibatkan ketidakpuasan dalam bekerja dan tentunya menurunkan kinerja.

PT. Bank BTN merupakan satu diantara banyaknya perusahaan yang bergerak dalam jasa perbankan yang terkemuka di Indonesia. Pada proses perjalanan bisnisnya, perusahaan satu ini memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi agar mampu untuk bersaing dengan para pesaingnya. Dalam pencapaian kerja perusahaan, Bank BTN secara berkala mengadakan kegiatan dalam penambahan jam kerja yang dimaksudkan untuk mencapai target yang ditetapkan oleh pusat.

Cara yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan mengadakan serta memberikan pelatihan kepada karyawan dengan tujuan lain sebagai ruang untuk

memberikan motivasi sehingga mempengaruhi produktivitas kinerja pada karyawan. Pelatihan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kemampuan yang memberikan sumbangan untuk efektivitas dan efisiensi perusahaan yang disesuaikan dengan bidang tugas masing-masing dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

Dalam dunia perbankan, karyawan akan menghadapi pekerjaan yang menuntut dirinya untuk memiliki keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Karyawan tentunya harus bersedia apabila dituntut untuk mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan keahliannya guna menghadapi pekerjaan yang akan mereka hadapi dengan segera. Di Bank BTN cabang Tasikmalaya sudah memiliki jadwal rutin dalam melakukan proses pelatihan dalam mendukung peningkatan keahlian serta wawasan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Hal ini dilakukan untuk memberikan ruang kepada karyawan dalam menambah kecakapan serta peningkatan mutu dengan tujuan karyawan lebih dapat memahami serta mengetahui setiap pekerjaan yang dilakukannya. Selain itu, dengan adanya pelatihan karyawan mampu mendeskripsikan pekerjaan dengan lebih *detail* sebab mereka dapat mendefinisikan setiap pekerjaan melalui ilmu yang sudah didapatkan selama proses pelatihan dilakukan.

Proses pelatihan yang sudah terjadwal tentu dilakukan pada hari kerja dan dilaksanakan secara terpusat di pelatihan center BTN. Kendala yang terjadi pada kinerja karyawan dikarenakan pelatihan yang diadakan oleh perusahaan adalah pelatihan tentu memberikan dampak positif pada karyawan namun jika pelatihan yang diberikan tidak sesuai dan sejalan dengan yang dibutuhkan maka hanya akan menambah beban kerja dan stress karyawan saja. Dalam hal ini, menurut hasil wawancara yang dilakukan, pelatihan yang kurang efektif karena kemampuan pelatih instruktur yang tidak mumpuni atau tidak dapat membimbing dengan baik sehingga hal inilah yang menjadi dasar masalah pada hasil pelatihan yang sia-sia dan tidak membuahkan hasil. Hal ini tentu belum dapat ditemukan solusinya sebab perusahaan belum dapat sepenuhnya menjadwalkan kegiatan pelatihan untuk dapat dilakukan diluar jam kerja

sebab peraturan yang sudah ditetapkan oleh pusat berkaitan dengan tidakbolehnya adanya kegiatan diluar jam kerja. Berangkat dari hal tersebut, permasalahan lain yang muncul adalah karyawan mendapatkan beban yang cukup berat ketika mereka memperoleh jadwal untuk mengikuti kegiatan pelatihan di hari kerja sebab pekerjaan karyawan tersebut harus tetap dipenuhi tugas dan tanggungjawabnya sehingga terkadang terdapat beberapa pekerjaan yang terbengkalai dan molor dari target yang sudah ditetapkan sehingga muncul stres pada karyawan dalam bekerja saat hal tersebut terjadi.

Stres yang dirasakan oleh karyawan Bank BTN ketika terjadinya benturan jadwal pelatihan pada saat waktu produktif untuk memenuhi tugas dan tanggungjawab berimbas pada pekerjaan yang harus terbengkalai sebab jadwal pelatihan sudah rutin dijadwalkan dan tidak dapat berubah. Selain itu, tentu perusahaan mendapatkan keluhan saat terjadinya penumpukkan pekerjaan yang melibatkan terpenuhinya hak *customer* dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini, membuat karyawan semakin meningkatkan stres yang dirasakan sebab karyawan tetap dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan SOP yang diterapkan di luar beban yang sedang dirasakan. Maka dari itu, dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dikarenakan pelatihan sehingga menimbulkan stres, Bank BTN memberikan waktu cuti wajib yang harus diambil oleh karyawan sebagai sarana untuk mengurangi stres yang dirasakan. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan kembali kinerja karyawan dalam memenuhi setiap tugas dan tanggungjawabnya sehingga pekerjaan dapat kembali optimal dan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan *standart* yang telah ditetapkan pusat dalam melakukan pelayanan kepada *customer*.

Berdasarkan sumber lain yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak *Human Capital* PT. Bank BTN cabang Tasikmalaya bahwa stress yang terjadi di perusahaan di duga dikarenakan oleh hubungan yang kurang harmonis antar karyawannya. Bisa jadi dikarenakan berbedanya divisi dan kesibukan serta tanggungjawab yang dimilikinya menyebabkan hubungan antar karyawan kurang begitu kuat. Hubungan yang tidak begitu harmonis

akan berdampak pada hasil kinerja karyawannya. Kinerja karyawan dapat terganggu dengan adanya hal ini, saat karyawan hendak meminta bantuan atau hubungan yang keterikatan akibatnya pekerjaan yang bersifat kontinyu akan mengalami hambatan. Di sisi lain, karyawan mempunyai target yang wajib untuk dipenuhi sesuai dengan *deadline* yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada jangka waktu yang *relative* pendek, stres yang dibiarkan pada karyawan tanpa adanya tindakan serius akan membuat karyawan merasa tidak nyaman, tertekan bahkan sampai tidak termotivasi sehingga kinerja karyawan terganggu dan tidak optimal. Pada jangka panjang, penanganan yang tidak dilakukan saat karyawan merasakan stres karena pekerjaan dapat mengakibatkan karyawan sakit sampai dengan mengundurkan diri dari perusahaan sehingga kondisi stres ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja perusahaan. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, dkk (2014) yang memberikan informasi bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang memberikan indikasi bahwa kecerdasan emosi yang justru melemahkan stres kerja pada kinerja yang ada. Kinerja perlu mendapatkan perhatian dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor dan banyak faktor yang menjadi beban bagi karyawan sehingga kepuasan *customer* harus tetap secara profesional diberikan secara maksimal.

Dari permasalahan tersebut penulis mencoba melakukan penelitian lebih jauh mengenai pengaruh pelatihan dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya serta ingin menuangkan hasil penelitian tersebut dalam sebuah proposal dengan judul: **“PENGARUH PELATIHAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Suatu Penelitian terhadap Karyawan *Back Office* Pt. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang ada pada latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan pada karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana stress kerja karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh pelatihan, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelatihan pada karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Stress kerja karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Kinerja karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Pengaruh pelatihan, dan *stress* kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan *back office* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

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

1. Pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen, terkait manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pelatihan dan stress kerja, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Serta untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

- b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan-kebijakan dan mengambil keputusan bagi perusahaan yang akan meningkatkan kinerja karyawan.

- c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lainnya khususnya perbankan lain untuk dapat mempelajari pelatihan dan stress kerja guna meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini bertempat di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Sutisna Senjaya No 101 Tasikmalaya. Serta untuk waktu

penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 11 bulan yaitu mulai dari bulan Februari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 (Terlampir).