

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kunci utama keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia di dalam dunia perbankan merupakan aset terpenting karena perannya sebagai subjek pelaksana kegiatan operasional perbankan. Mengingat keberadaan sumber daya manusia begitu penting, maka setiap perusahaan berusaha untuk memberdayakan potensi karyawan untuk mencapai kinerja yang maksimal. Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi [1]. Kinerja yang baik akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kinerja tersebut tercukupi dengan baik. Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki.

Dalam penilaian kinerja masing-masing karyawan tidak akan lepas dari kompetensi yang dimiliki oleh karyawan tersebut dan stres kerja dalam organisasi mereka bekerja. Kompetensi merupakan modal awal dari dalam diri karyawan yang harus dimiliki untuk menduduki suatu jabatan tertentu dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami oleh karyawan saat menghadapi pekerjaannya.

Kompetensi merupakan variabel utama dan karakteristik dasar yang harus dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Kompetensi menggambarkan apa yang dilakukan karyawan dalam perusahaan pada setiap posisi sesuai dengan standarnya, dan kemampuan yang diperlukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas dengan profesional sesuai keahlian dan wawasan tertentu [2].

Stres dapat timbul apabila seseorang kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada. Ketidakmampuan untuk memahami keterbatasan pada diri sendiri merupakan salah satu pemicu rasa frustrasi, gelisah dan

gejala dasar stres [3]. Akibat-akibat stres terhadap seseorang dapat bermacam-macam dan bergantung besar kecilnya toleransi orang tersebut terhadap stres. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya, sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan operasional bagi karyawan.

PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan merupakan salah satu bank swasta Indonesia yang dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen bank tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan harus selalu berbenah untuk dapat memberikan pelayanan komprehensif dan inovatif kepada nasabah. Dalam hal kompetensi, karyawan dituntut untuk berperan sebagai sumber daya manusia yang memiliki kecakapan kinerja dan *skill* yang handal, profesional serta didukung dengan informasi teknologi yang memadai sehingga nantinya akan terbentuk sikap dan perilaku yang mandiri dan berani mengambil resiko, transparan, dan independen serta bertanggung jawab.

Menyangkut indikator kompetensi, Fokus PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan dalam menunjang keberhasilan bisnisnya di sektor perbankan adalah pengembangan *human capital* dan sistem kerja pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan yang menggunakan sistem sentralisasi yaitu semua hal yang berkaitan dengan kesiapan informasi menjadi tanggung jawab kantor pusat dan kantor cabang sebagai kantor layanan yang fokus mengembangkan performa kerja dan layanan yang berorientasi terhadap kebutuhan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan beberapa karyawan pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan mengenai indikator kompetensi, kualitas pelayanan dan *product knowledge* pada karyawan masih belum sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini terlihat dari masih belum sesuai nya *service greeting* dan pengetahuan produk yang dapat memicu *mis selling* ditemukan dalam kegiatan *roleplay*. Selain itu, PT. Bank Artha Graha International KCP Cirebon Medan belum melakukan sosialisasi kembali ketika melakukan transisi sistem operasi dan peluncuran produk baru serta masih banyak nya jabatan yang diduduki karyawan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja terdahulu.

Fenomena stres kerja yang terjadi pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan yaitu sering nya *miscommunication* antar divisi, sistem penilaian yang kurang efektif, gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja, persaingan produk antar bank yang semakin ketat, serta banyak nya bobot pekerjaan yang tidak sebanding dengan waktu sehingga karyawan sering lembur. Karyawan PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi, karyawan harus bekerja untuk fokus pada visi dan misi perusahaan yaitu memberikan kepuasan bagi pelanggan sementara di sisi lain karyawan merasa tertekan dan belum terpenuhi keinginan dan kebutuhannya. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya akan berakibat pada ketidakmampuan untuk pengelolaan kompetensi yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan?
3. Apakah kompetensi dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan?

1.3 Ruang lingkup

Dalam pencapaian tujuan penelitian yang benar dan terarah maka dalam hal ini penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan” yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Independen : Kompetensi (X_1) dan Stres kerja (X_2)
2. Variabel Dependen : Kinerja (Y).
3. Objek Penelitian : Karyawan Pada PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan.
4. Tahun Pengamatan : 2017

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Manfaat teoritis
Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan penelitian berikutnya.
2. Manfaat praktis
Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kompetensi dan stres kerja di perusahaan yang bersangkutan dan dapat menjadi bahan pertimbangan kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Originalitas

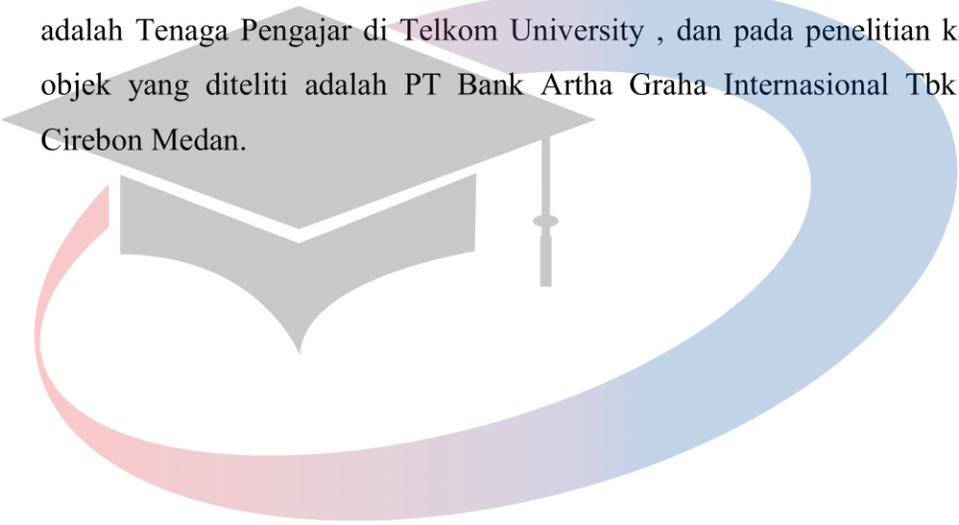
Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Ella Jauvani Sagala dan Randa Pebri Ardi (2017) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus Pada Tenaga Pengajar di Telkom University [4].”

Perbedaan peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Adanya penambahan variabel independen (X_1) yaitu kompetensi, dimana penelitian terdahulu variabel yang digunakan adalah Stres kerja. Alasan peneliti menambahkan variabel kompetensi karena kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Kompetensi mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja

yang sesuai dengan standar yang ditetapkan [5]. Kompetensi juga menjadi dasar pencitraan dari kemampuan karyawan dalam memenuhi segala kebutuhan nasabah di institusi perbankan. Hal inilah yang secara tidak langsung menimbulkan kepercayaan atau kecenderungan nasabah loyal terhadap program yang ditawarkan suatu bank.

2. Pada objek yang diteliti, dimana pada penelitian sebelumnya, objek yang diteliti adalah Tenaga Pengajar di Telkom University , dan pada penelitian kali ini objek yang diteliti adalah PT Bank Artha Graha Internasional Tbk KCP Cirebon Medan.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL