

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan sumber daya manusia di dalam perusahaan menempati posisi strategis dan sangat vital, meskipun berbagai faktor lain yang dibutuhkan itu telah tersedia. Tanpa adanya manusia atau disebut dengan karyawan, tujuan dari suatu perusahaan tidak akan berjalan. Manusia (Karyawan) merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan.

Setiap perusahaan berupaya untuk mendapatkan karyawan yang dapat memberikan prestasi kerja dalam bentuk kinerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mangkunegara (2005:67) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Perusahaan menuntut kinerja karyawan yang tinggi guna mencapai tujuan perusahaan. Aktivitas perusahaan yang ingin mencapai sasaran dan tujuan sesuai ketetapan dengan mengerahkan segala tenaga, kemampuan dan waktu karyawan, situasi demikian akan menimbulkan stres pada karyawan sehingga tidak mendatangkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kemudian malah menyebabkan penurunan kinerja.

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Jika seseorang/ karyawan mengalami stres yang terlalu besar maka akan dapat mengganggu kemampuan seseorang/ karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungannya dan pekerjaan yang akan dilakukannya, sehingga mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri

Faktor lain yang menentukan kinerja adalah gaya kepemimpinan. Secara teoritis kepemimpinan merupakan hal yang sangat penting dalam manajerial, karena kepemimpinan maka proses manajemen akan berjalan dengan baik dan pegawai akan bergairah dalam melakukan tugasnya (Hasibuan, 2005:105). Sehingga setiap pimpinan akan memperlihatkan gaya kepemimpinannya lewat ucapan, sikap tingkah lakunya yang dirasa oleh dirinya sendiri maupun orang lain.

Seorang pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam hal ini usaha menyelaraskan persepsi diantara orang yang akan mempengaruhi perilaku dengan orang yang perilakunya akan dipengaruhi menjadi amat penting kedudukannya. Sehingga dengan ini akan dapat menciptakan suatu pandangan hidup yang khas pada suatu kelompok kerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja dari karyawan (bawahan) tersebut.

PT Bank Tabungan Negara Persero (BTN) adalah salah satu bank BUMN yang sering dikenal dalam bisnis pembiayaan perumahan. Visi dari Bank BTN adalah menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan. Dimana salah satu misinya yaitu memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan

perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah. Hal ini menjadi tugas yang utama bagi karyawan BTN yang harus selalu siap dalam melayani nasabah dengan mendengarkan aspirasi dan keluhan dari nasabah.

Penulis mengadakan pengamatan pada Bank Tabungan Negara Cabang Medan. Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis selama mengikuti Kegiatan Kuliah Usaha (KKU) di BTN bahwa nasabah sering mengeluh atas kerjasama dalam pembiayaan perumahan (kredit perumahan) dengan Bank BTN. Misalnya adanya permasalahan dalam kontrak/ perjanjian antara nasabah dengan pihak BTN. Kemudian keadaan rumah yang belum layak ditempati/ tidak lengkap (seperti meteran listrik maupun air dll). Hal ini dapat menunjukkan kinerja dari karyawan bank masih kurang baik sehingga timbul keluhan dari nasabah.

Keadaan ini bisa menjadi tekanan mental yang dihadapi oleh karyawan dalam menanggapi emosi nasabah tersebut sehingga dapat menimbulkan stres terhadap karyawan. Tekanan mental ini membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam lingkungan kerja sehingga dapat berdampak pada kinerja karyawan selanjutnya.

Pada hari Sabtu bahkan sekali-sekali pada hari Minggu pun sebagian besar karyawan masuk kantor karena harus menyelesaikan tugas. Hal ini atas perintah dari pimpinannya masing-masing dalam tiap sub bagian demi mencapai target. Ini juga membuktikan bahwa pemimpinnya lebih memfokuskan ke kinerja karyawan dibandingkan kenyamanan dari karyawan tersebut.

Hal ini juga dapat menimbulkan stres pada karyawan karena jam kerja yang terlalu menyita waktu karyawan sehingga waktu istirahat dan untuk keluarga

berkurang. Fisik dari karyawan pun dapat menurun dan kemudian berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

Pemimpin dari Bank BTN yaitu *Branch Manager* (Pimpinan Cabang). Pimpinan cabang bertugas dalam memimpin kantor Bank BTN Cabang Medan serta bertanggung jawab akan setiap kegiatan yang ada di kantor Bank BTN Cabang Medan. Pimpinan cabang harus memelihara hubungan dengan bawahannya (karyawan) guna menciptakan kerjasama yang baik demi mencapai kinerja yang maksimal. Oleh karena itu penulis meneliti gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan cabang.

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas peneliti merasa tertarik untuk membuat suatu kajian yang lebih mendalam mengenai masalah tersebut dalam bentuk karya ilmiah yang diberi judul “ **Pengaruh Stres kerja dan Gaya kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan?
2. Seberapa besar gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan?

3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap gaya kepemimpinan organisasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan?
4. Seberapa besar pengaruh stres kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari ketidakjelasan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah pada : “ Pengaruh Stress Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Medan”

### **1.4 Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah di atas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah stress kerja dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Medan?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan.

#### **1.5.1 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan, khususnya tentang pengaruh stres kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan maupun bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan dalam mengambil kebijaksanaan dalam membuat suatu keputusan.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan tentang pengaruh lingkungan kerja fisik dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.