

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT Bank Central Asia Tbk

Pada tanggal 10 Agustus 1955 dengan terbentuknya NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory oleh Sudono Salim menjadi cikal bakal berdirinya PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA). Sesuai dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955 No. 38 PT. Bank Central Asia Tbk. didirikan di negara Republik Indonesia dengan nama “N.V. Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory”. Akta ini disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955 dan diumumkan dalam Tambahan No. 595 pada Berita Negara No. 62 tanggal 3 Agustus 1956. NV Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory mulai aktif beroperasi dibidang perbankan pada tanggal 12 Oktober 1956 dengan nama Bank Central Asia yang merupakan bagian penting dari Salim Group. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

Salim Group sendiri adalah salah satu perusahaan konglomerat di Indonesia yang didirikan oleh Sudono Salim. Perusahaan ini memiliki beberapa anak perusahaan, termasuk Indofood, produsen mi instan terbesar dunia dan Bogasari, yaitu perusahaan operasi tepung terbesar. Salim Group telah terlibat dalam pengembangan properti dan industri hiburan selama sekitar 30 tahun. Bisnisnya termasuk hotel, pengembangan resort, lapangan golf, dan real estat komersial. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

Mulai efektif beroperasi pada tanggal 2 September 1975, nama Bank diubah menjadi PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA). Ditahun ini PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) berfokus untuk memperkuat jaringan layanan cabangnya. Kemudian ditahun 1977, PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) melakukan merger dengan dua bank lain. Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA). Hasil dari proses

merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

Awal tahun 1980an, PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar diperbolehkan mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit atas nama BCA yang berlaku internasional. Untuk itu, PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) melakukan kerja sama dengan MasterCard. Ditahun ini pula PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) memperluas jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

Di tahun 1990-an PT. Bank Central Asia Tbk. mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine). Pada tahun 1991, PT. Bank Central Asia Tbk. mulai menempatkan 50 unit ATM di berbagai tempat di Jakarta. Pengembangan jaringan dan fitur ATM dilakukan secara intensif. Melihat peluang dengan adanya perkembangan ekonomi dan teknologi PT. Bank Central Asia Tbk. mulai melakukan kerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT. Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. PT Bank Central Asia Tbk juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA. PT. Bank Central Asia Tbk. mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine). (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

Pada tahun 1999 sampai dengan 1998 Indonesia mengalami krisis moneter dan mengalami *bank rush*. Pada tahun 1998 PT. Bank Central Asia Tbk. menjadi *Bank Take Over* (BTO) dan dimasukkan dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi yang dilaksanakan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), yang merupakan suatu institusi milik pemerintah. Kemudian pada tahun

1999 Proses rekapitalisasi PT. Bank Central Asia Tbk. selesai, dimana Pemerintah Indonesia melalui BPPN menguasai 92,8% saham BCA sebagai hasil pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia. Dalam proses rekapitalisasi tersebut, kredit pihak terkait dipertukarkan dengan Obligasi Pemerintah. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

PT. Bank Central Asia Tbk. mulai memasuki lini bisnis baru yaitu perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum dan sekuritas. Di tahun 2013, BCA menambah kepemilikan efektif dari 25% menjadi 100% pada perusahaan asuransi umum, PT. Asuransi Umum BCA (sebelumnya bernama PT. Central Sejahtera Insurance dan dikenal juga sebagai BCA Insurance). Dalam memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, diantaranya aplikasi *mobile banking* untuk *Smartphone* terkini, layanan penyelesaian pembayaran melalui *e-Commerce*, dan mengembangkan konsep baru *Electronic Banking Center* yang melengkapi *ATM Center* dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terkini. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

BCA menyempurnakan *Electronic Banking Center* ditahun 2014 -2015 dengan konsep dan branding baru MyBCA, dan juga mengembangkan jaringan ATM berbasis *Cash Recycling Machine*, meluncurkan produk 'Sakuku', *electronic wallet* berbasis aplikasi. Dalam upaya mengembangkan layanan perbankan transaksi, layanan *cash management* BCA disempurnakan melalui *internet banking platform*, *KlikBCA Integrated Business Solution*. Pada Januari 2014, BCA menyelesaikan pembelian saham PT. Central Santosa Finance (CS Finance), anak usaha yang bergerak di pembiayaan sepeda motor, sehingga kepemilikan saham BCA terhadap CS Finance secara efektif meningkat dari 25% menjadi 70%. BCA memperoleh izin untuk memberikan layanan asuransi jiwa melalui PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life) yang beroperasi di bawah entitas anak BCA, yaitu BCA Sekuritas. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

Layanan *internet banking* senantiasa disempurnakan dengan penambahan fitur-fitur yang diperlukan oleh nasabah bisnis. Dalam rangka menyediakan layanan perbankan elektronik yang lebih efisien, BCA terus memperluas jaringan

ATM terutama dengan menambah *Cash Recycling Machine* dalam jumlah signifikan, untuk menggantikan ATM konvensional. Menjalankan peran sebagai bank persepsi dan bank *gateway*, BCA berpartisipasi dalam mensukseskan program *tax amnesty*. BCA menyempurnakan struktur organisasi dengan membentuk Direktorat Transaksi Perbankan untuk memperkuat integrasi *platform* berbagai produk dan layanan transaksi perbankan, serta membentuk Direktorat *Human Capital Management* untuk pengembangan sumber daya manusia dan perencanaan suksesi secara berkesinambungan. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

BCA mengembangkan lebih lanjut kapabilitas dibidang *digital banking*, seperti penyempurnaan pada Klik BCA, m-BCA dan aplikasi Sakuku ditahun 2017. Pengembangan alat pembayaran tanpa kartu menjadi salah satu prioritas BCA Guna mengikuti inovasi layanan keuangan berbasis digital. BCA meluncurkan ‘VIRA’ suatu *Virtual Assistant* yang dapat diakses melalui berbagai aplikasi *chat* ternama dan memanfaatkan teknologi *artificial intelligence*. Proyek percontohan sentra Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) diluncurkan di beberapa cabang untuk meningkatkan penetrasi di tengah ketatnya persaingan pada segmen tersebut. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

BCA menandatangani pembaharuan perjanjian dengan PT. AIA Financial (AIA Indonesia) guna memperluas ruang lingkup kerja sama di bidang *bancassurance*. Kemudian meningkatkan kepemilikan pada entitas anak BCA Sekuritas, BCA Life dan CS Finance. Langkah ini ditujukan untuk semakin memperkuat integrasi, meningkatkan kerja sama dan menyelaraskan strategi bisnis entitas anak dengan BCA. (Sumber: www.bca.co.id diakses: November 2018).

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

b. Misi Perusahaan

- 1) Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- 2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- 3) Meningkatkan nilai *francais* dan nilai stakeholder BCA.

1.1.3 Budaya Perusahaan

Didalam budaya perusahaan PT Bank Central Asia Tbk terdiri dari Tata Nilai yaitu:

a. Fokus pada Nasabah (*Customer Focus*)

Memahami, mendalami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik.

b. Integritas (*Integrity*)

Jujur, tulus, dan lurus. Nasabah memiliki Bank yang dipercaya. Kepercayaan dibangun melalui tindakan yang mencerminkan integritas dan etika bisnis yang tinggi secara konsisten.

c. Kerja Sama Tim (*Team Work*)

Tim adalah himpunan orang yang memiliki pertalian khas, komitmen, tata cara dan sinergi untuk mencapai satu tujuan.

d. Berusaha Mencapai yang Terbaik (*Continuous Pursuit of Excellence*)

Senantiasa melakukan yang terbaik dengan cara dan kualitas terbaik.

1.1.4 Logo Perusahaan



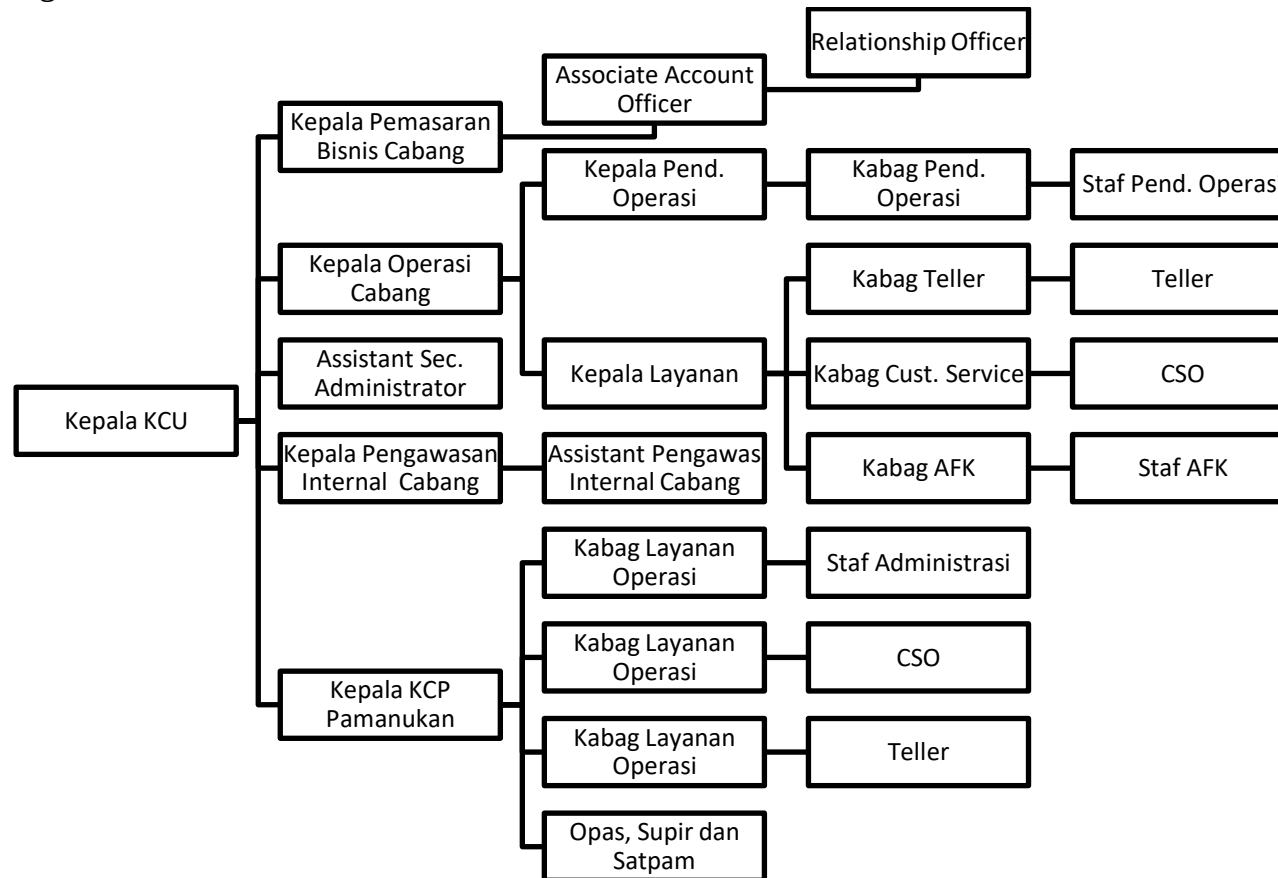
Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: google.co.id

Secara visual, identitas korporasi dinyatakan pula dengan tampilan logo BCA. Sejak berdiri di tahun 1957 hingga kini, BCA menggunakan logo yang sama. Seiring perubahan lingkungan, tantangan dan peluang bisnis, kini tampilan logo diperbaharui dengan konsep grafis yang disebut blueliner. Konsep ini tetap mempertahankan original version logo BCA.

Penggunaan Blueliner dalam beragam materi komunikasi dan korespondensi mencerminkan semangat baru BCA dalam upaya mewujudkan visi dan misi korporasi. Implementasi konsep Blueliner menjadi mewarnai kesinambungan dedikasi dan kontribusi BCA terhadap industri perbankan dan perekonomian Indonesia pada umumnya.

1.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi KCU BCA Subang

Sumber: Data Perusahaan

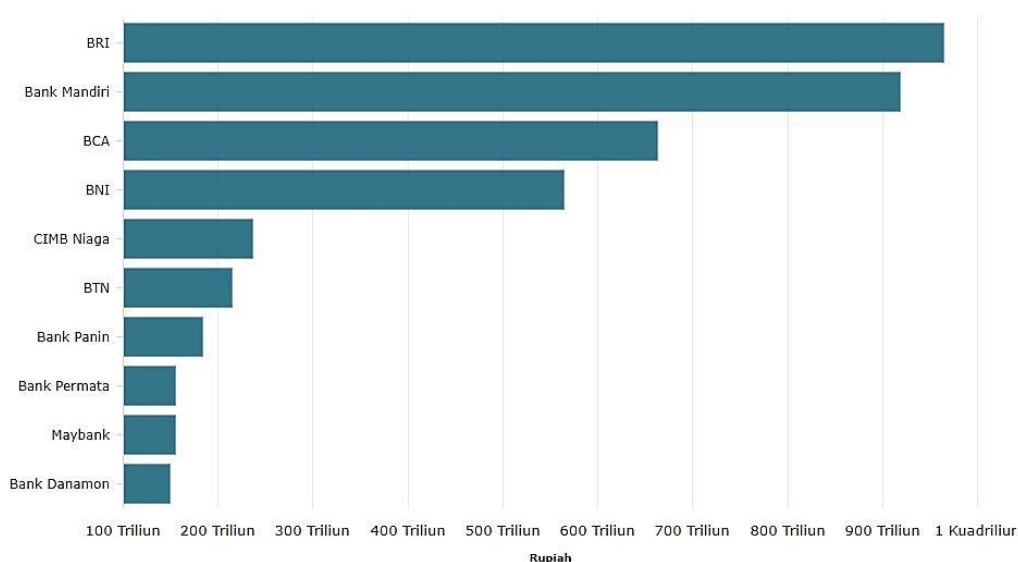
1.2 Latar Belakang

Industri perbankan dan perkembangannya yang terus berubah-berubah dari tahun ke tahun membuat rencana strategis dalam menyalurkan dan mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan pasal 1 serta ayat 2 (1998) dijelaskan bahwa: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dan menyalurkan dari dan atau ke masyarakat.

Dalam menghadapi perkembangan global yang memberikan pengaruh besar dalam dinamika perbankan dimana perusahaan selalu dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Didalam kompetisi antar perbankan, semua berlomba-lomba dalam memberikan performance yang terbaik dan dalam mencapai tujuannya itu bisa dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan mengelola SDM yang baik dan benar agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam perusahaan. SDM merupakan salah satu aspek penting dalam perusahaan karena perusahaan dibentuk berdasarkan visi dan misi dan dimana dalam pelaksanaannya dikelola oleh manusia-manusia yang saling bekerja sama.

BCA telah menjadi bank swasta terbesar di Indonesia yang bergerak dibidang jasa perbankan. Produk dan layanan yang ditawarkan oleh BCA meliputi: simpanan, pinjaman, E-banking, kartu kredit, pengiriman uang, investasi dan asuransi. Keberhasilan BCA sebagai bank swasta terbesar di Indonesia yang memiliki peran penting dalam laju ekonomi nasional, hal ini dapat dilihat pada Statistik Perbankan OJK, dimana BCA merupakan urutan ketiga dari sepuluh besar total aset perbankan tahun 2016 di Indonesia. Yang digambarkan pada gambar berikut.

Total Aset Perbankan 2016



Gambar 1.3
Total Aset Perbankan 2016 di Indonesia

Sumber: Statistika OJK

Berdasarkan data gambar diatas, posisi lima besar bank dengan aset perbankan terbesar masih tidak berubah dari tahun sebelumnya. Lima bank besar yakni BRI, Mandiri, BCA, BNI dan CIMB Niaga menempati posisi tersebut dalam dua tahun terakhir. BRI masih memimpin sebagai bank dengan aset perbankan terbesar, yakni mencapai Rp 964 triliun, diposisi kedua bank Mandiri dengan total aset perbankan sebesar 918,18 triliun, diposisi ketiga BCA dengan total aset 662,6 triliun, pada posisi ke empat BNI dengan total aset sebesar 564,8 triliun. Menyusul dengan bank lain pada posisi ke lima Bank CIMB Niaga, posisi keenam

BTN, posisi ketujuh Bank Panin, posisi kedelapan Bank Permata, posisi kesembilan Maybank, dan posisi kesepuluh Bank Danamon.

Menurut data yang telah disampaikan, hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan dalam perbankan sangat ketat. Menunjukkan bahwa setiap bank mempunyai target masing-masing yang harus dicapai. Saat ini persaingan dan profesionalitas sangat dituntut di dalam dunia kerja, yang pada hubungannya bisa menimbulkan banyak tekanan bagi individu (karyawan) di dalam dunia kerja.

Meskipun menempati posisi 3 besar sebagai bank dengan asset terbesar di Indonesia pada tahun 2016, tidak semua kantor cabang di Indonesia memiliki peringkat kelas yang baik. Penilaian kelas ini dibagi menjadi 3 kelas yaitu A, B dan C. Kelas ini dinilai berdasarkan besar aset yang dimiliki oleh kantor cabang tersebut. Bank Central Asia kantor cabang Subang merupakan salah satu contoh yang menempati kelas rendah yaitu kelas C pada kantor wilayah Jawa Barat. Hal ini terjadi karena Bank Central Asia kantor cabang Subang memiliki total aset terendah dibandingkan Kantor Cabang Utama (KCU) lainnya pada wilayah Jawa Barat. Tekanan untuk bersaing dengan KCU lain untuk mendapat kelas yang lebih baik dapat menjadi salah satu penyebab utama adanya stress kerja di BCA kantor cabang Subang.

PT. Bank Central Asia KCU Subang dituntut untuk meningkatkan daya saingnya dengan KCU lainnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu agar BCA KCU Subang dapat lebih berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan dengan karyawan menjadi sangat penting. Salah satu hal yang diperhatikan yaitu mengenai penanggulangan stress kerja karyawan.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting di dalam sebuah organisasi (perusahaan). Menurut Nawawi dalam Gaol (2014:44), Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan sumber daya manusia merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Melihat pengertian diatas, dengan kinerja yang baik oleh karyawan akan sangat membantu

berjalannya visi dan misi di sebuah perusahaan atau lembaga, tidak terkecuali di Bank Central Asia.

Sinambela (2016:427) menjelaskan bahwa stres adalah sebagai kondisi tekanan dan ketegangan yang mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Sedangkan menurut Robbins (2017:659), terdapat gejala yang merupakan konsekuensi dari stress, gejala-gejala tersebut meliputi gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku.

Wawancara dan pengamatan awal yang dilakukan di kantor BCA cabang subang ditemukan adanya fenomena stress kerja yang terjadi diberbagai divisi, seperti pada *Account Officer (AO)* dan *Relationship Officer (RO)* dimana setiap karyawan bertanggung jawab atas beberapa nasabah sebagai kewajibanya dalam *Customer Engagment*. Pada bagian Pendukung Operasional (PO) karyawan diharuskan untuk selalu siap selama 24 jam jika ada gangguan dalam ATM di bank BCA. Pada bagian Teller jika adanya selisih total uang setoran dari nasabah, teller harus mencari selisihnya dan siap untuk menggantinya jika selisih tersebut tidak ditemukan.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan kepada karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang pada bulan Desember 2018 sebanyak 36 karyawan, diketahui ada beberapa gejala stres kerja yang dialami oleh karyawan secara umum. Gejala tersebut adalah gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku. Gejala fisiologis mencakup sering nya merasa kelelahan, sakit kepala, dan peningkatan tekanan darah. Gejala psikologis mencakup rasa bosan atau jenuh, marah dan cemas. Gejala perilaku mencakup adanya peningkatan absensi, gangguan tidur dan perasaan gelisah. Berikut adalah tabel gejala stres kerja karyawan BCA yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**TABEL 1.1 TABEL GEJALA STRES KERJA KARYAWAN PT. BANK
CENTRAL ASIA TBK. CABANG SUBANG**

Gejala Stress	Presentase
Gejala Fisiologis:	
Merasa Kelelahan	80.6 %
Sakit Kepala	91.7 %
Peningkatan Tekanan Darah	38.9 %
Gejala Psikologis:	
Bosan/Jenuh	75 %
Marah	83.3 %
Cemas	77.8 %
Gejala Perilaku:	
Peningkatan Absensi	27.8 %
Gangguan Tidur	55.6 %
Perasaan Gelisah	47.2 %

Sumber: data diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas menunjukan 91.7 % dari 36 karyawan bank BCA kantor cabang subang merasakan gejala stres kerja berasal dari gejala fisiologis yaitu sering nya mengalami sakit kepala dan 80.6 % sering merasa kelelahan. Pada gejala stres yang berasal dari gejala psikologis 83.3 % pernah mengalami rasa marah yang dipicu oleh tekanan kerja, 77,8 % pernah mengalami rasa cemas dan 75 % pernah merasakan rasa bosan atau jenuh. Pada gejala perikalu 55.6 % mengalami gangguan tidur yang dipicu oleh stres kerja di kantor 47.2 % pernah merasa gelisah dan 27.8 % pernah mengalami peningkatan absensi kerja yang dipicu oleh stres kerja.

Kinerja menurut Abdullah (2014:13) adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja, dan dalam pengertian yang lebih simple kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pemimpin (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Supriyadi selaku pengawas internal cabang (PIC) BCA kantor cabang subang, penilaian kinerja

karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor cabang dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang bisa diakses oleh semua karyawan BCA. Penilaian dilakukan oleh dua tahap, pertama penilaian kinerja karyawan diisi oleh karyawan itu sendiri seolah-olah menilai kinerja diri sendiri. Kemudian tahap kedua, penilaian dilakukan oleh atasan. Penilaian kinerja karyawan BCA dilakukan setiap satu tahun sekali. Berikut adalah rentang nilai penilaian kinerja karyawan BCA:

TABEL 1.2 TABEL RENTANG PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. CABANG SUBANG

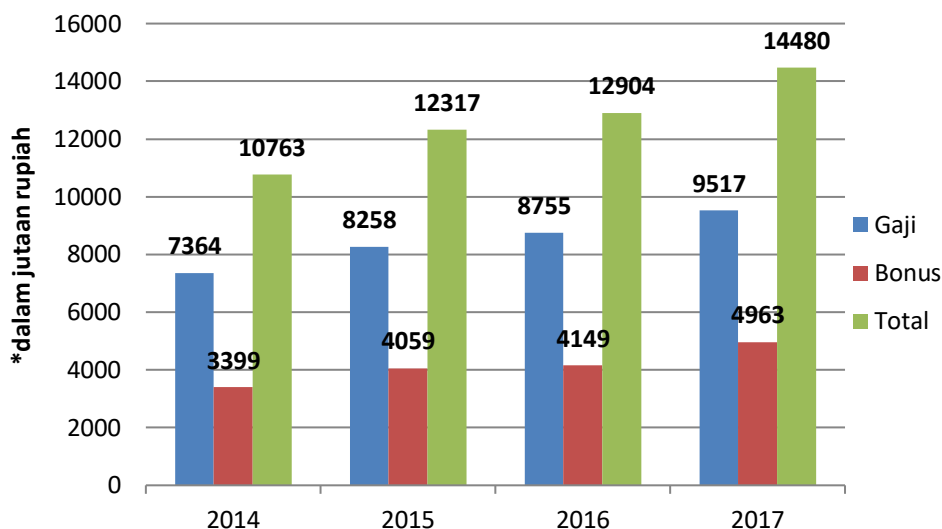
Nilai	Rentang
A	1001 s.d 1100
B	901 s.d 1000
C	801 s.d 900
D	701 s.d 800

Sumber: internal perusahaan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, menunjukan rentang penilaian kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk. Cabang Subang yaitu karyawan akan mendapatkan Nilai A apabila mendapatkan skor akhir yang berada direntang 1001 s.d 1100, apabila skor akhir berada direntang 901 s.d 1000 karyawan akan mendapatkan nilai B, selanjutnya apabila skor akhir jatuh pada rentang 801 s.d 900 karyawan akan mendapatkan nilai C. Dan yang terakhir karyawan akan mendapatkan nilai D apabila skor akhirnya jatuh pada rentang 701 s.d 800. Dalam hal ini, sesuai dengan apa yang Bapak Agus Supriyadi jelaskan adanya kenaikan ataupun penurunan dari hasil nilai akhir karyawan dapat mempengaruhi penilaian prestasi, penyesuaian pangkat berkala, penerbitan skala gaji terbaru, kenaikan gaji tahunan, penyesuaian gaji karena promosi dan bonus. Dapat dikatakan bahwa naik turunnya gaji memproyeksikan naik turunnya kinerja karyawan.

Pada laporan hasil usaha yang berdasarkan oleh jumlah karyawan tetap dari tahun 2014 sampai dengan 2017 menunjukan bahwa prestasi kinerja karyawan BCA terus meningkat yang artinya gaji dan bonus karyawan juga meningkat, mengingat bahwa indikator naik turunnya kinerja karyawan di BCA

bisa dilihat dari gaji dan bonus yang dikeluarkan perusahaan setiap tahunnya yang diuraikan oleh grafik dibawah ini:



Gambar 1.4
Grafik Gaji dan Bonus Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Subang 2014-2018

Sumber: Data internal perusahaan

Dijelaskan oleh gambar diatas, terlihat adanya kenaikan yang signifikan dari tahun 2014 sampai dengan 2018. Ditahun 2014 perusahaan membayar karyawan sebanyak 10,763 miliar dari total gaji dan bonus yang diberikan. Lalu di tahun 2015 angka tersebut naik ke 12,317 miliar dari total gaji dan bonus yang diberikan dan total gaji dan bonus tersebut terus meningkat pada tahun 2016 mencapai angka 12,904 miliar dan yang terakhir pada tahun 2017 dengan total gaji dan bonus mencapai angka 14,480 miliar. Dan sangat memungkinkan angka tersebut akan meningkat di tahun 2018 bahkan sampai ke tahun-tahun berikutnya.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan serta fenomena yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian: **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Subang”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana stres kerja karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang?
- b. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui stres kerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Aspek Teoritis
Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan serta dapat menjadi bahan referensi untuk dijadikan sebagai perbandingan dalam bidang yang sama
- b. Aspek Praktis
Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Subang mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan masukan serta pertimbangan

untuk kedepannya dalam pengembangan di PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Subang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematikan penulisan dari penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran mengenai penelitian dan mempermudah pembaca untuk memahami materi dari penelitian ini. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisikan landasan teori kompensasi dan motivasi yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan pendekatan, metode dan teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dan analisis data, seperti jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sample, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan penelitian secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran untuk PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Subang serta saran untuk penelitian dimasa yang akan datang.