

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

#### **1.1.1 Profil Singkat PT Bank Tabungan Negara**

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postpaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintahan Belanda. Namun, pada 1 April 1942 Postpaarbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan namanya diganti menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos. Kemudian, pada tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahirnya Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Perluasan bisnis Bank BTN pun semakin melebar pada tahun 1989, Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dikarenakan suksesnya Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dalam fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi

mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

Suksesnya Bank BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan Letter of Credit (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah ke bawah. Kemudian berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Pada tahun 2009 Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I – Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia. Dengan adanya kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimism perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target perseroan pada tahun tahun berikutnya.

### **1.1.2 Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara**

Dalam proses perjalanannya, Bank BTN memiliki visi dan misi. Visi dari Bank BTN sendiri yaitu terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sector perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga. Adapun dalam mewujudkan visi dari Bank BTN terdapat enam misi yang diusung diantaranya yaitu:

- a. Berperan aktif dalam mendukung sector perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sector perumahan di Indonesia.

- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sector perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Mempedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

Logo merupakan suatu gambar atau sekedar sketsa dengan arti tertentu dan mewakili suatu arti perusahaan, daerah, organisasi, produk, negara, lembaga, dan hal lainnya membutuhkan sesuatu yang singkat dan mudah diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya.



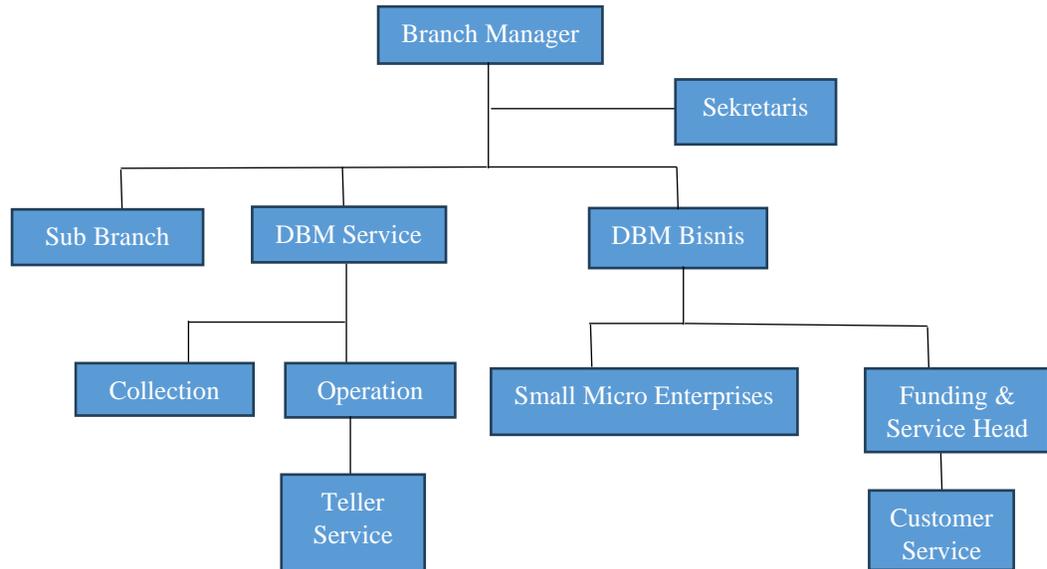
**Gambar 1. 1 Logo PT. Bank Tabungan Negara**

### 1.1.4 Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki enam Core Values AKHLAK yang menjadi pondasi bagi seluruh BTNers (sebutan pegawai Bank BTN) dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN. Terdapat delapan belas panduan perilaku AKHLAK bagi BTNers.

- a. Amanah
  - 1) Memenuhi janji dan komitmen.
  - 2) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
  - 3) Berpegang teguh pada nilai moral dan etika.
- b. Kompeten
  - 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
  - 2) Membantu orang lain belajar.
  - 3) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
- c. Harmonis
  - 1) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
  - 2) Suka menolong orang lain.
  - 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
- d. Loyal
  - 1) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan negara.
  - 2) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
  - 3) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan hokum dan etika.
- e. Adaptif
  - 1) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
  - 2) Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
  - 3) Bertindak proaktif.
- f. Kolaboratif
  - 1) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
  - 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
  - 3) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

### 1.1.5 Struktur Organisasi dan *Job Description*



a. Branch Manager

- 1) Mengelola aktiva, pasiva, dan seluruh sumber daya kantor cabang yang ada untuk menghasilkan profit yang optimal.
- 2) Menciptakan suasana kerja yang kondusif.

b. Deputy Branch Manager Bisnis

Membantu BM di bidang funding dan lending untuk menghasilkan profit yang optimal.

c. Deputy Branch Manager Service

- 1) Menatausahakan transaksi keuangan nasabah dengan tertib dan tepat waktu.
- 2) Membina dan menyelesaikan debitur/nasabah kredit yang menunggak.

d. Sub Branch

Sebagai kepanjangan tangan kantor cabang utama untuk menjual produk dan jasa layanan bank di wilayah kerjanya.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam pencapaian tujuan tersebut, sumber daya dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan

kinerja, pendapatan, dan keuntungan bagi perusahaan. Bila dalam suatu perusahaan dengan banyak karyawan yang mengalami gangguan produktivitas dan kesehatan, maka perusahaan dapat terganggu. Gangguan tersebut dapat berupa stres kerja yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan suatu perusahaan.

Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada dalam suatu perusahaan. Hal ini selaras dengan hal yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012: 204) bahwa stres kerja dapat menjadi pemicu turunnya kinerja karyawan. Seorang karyawan yang stres cenderung mengalami pikiran yang tegang, berperilaku aneh, pemaarah, menyendiri sehingga prestasi dan kinerja dari karyawan tersebut tidak dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Beberapa faktor dari stres menurut Robbins dan Judge (2013: 587) diantaranya yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Dalam faktor lingkungan juga ada beberapa pengaruhnya baik dari internal maupun eksternal, misalnya iklim usaha yang tidak stabil pada perusahaan tersebut hingga ketidakpastian politik. Beberapa unsur yang memengaruhi faktor organisasi juga dapat berupa tuntutan tugas yang cukup berat, peran ganda yang diterima, dan gaya kepemimpinan dalam organisasi. Sedangkan hal-hal yang memengaruhi faktor individu berupa hubungan keluarga maupun sesama rekan kerja, masalah ekonomi pribadi, dan juga kepribadian yang ada dalam diri orang tersebut.

Pada jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan dapat menimbulkan ketidaknyamanan pada karyawan dan tidak adanya motivasi kerja sehingga kinerjanya terganggu. Sedangkan, dalam jangka yang panjang jika karyawan tidak mampu menangani stres kerja dapat menyebabkan karyawan tersebut sakit hingga pengunduran diri. Dengan adanya beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan maka sumber daya manusia yang ada harus benar-benar mendukung perusahaan itu dalam menjalankan bisnisnya. Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan di PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon dengan data jumlah karyawan sebagai berikut.

**TABEL 1.1**  
**JUMLAH KARYAWAN PT BTN KANTOR CABANG CIREBON**

Jumlah <b>Karyawan Tetap</b> PT Bank Tabungan Negara, Persero. Tbk Kantor Cabang Cirebon.	78
Jumlah <b>Karyawan Tetap (Monoline Kantor Pusat)</b> PT Bank Tabungan Negara, Persero. Tbk Kantor Cabang Cirebon.	19
Jumlah Karyawan <b>Outsourcing</b> PT Bank Tabungan Negara, Persero. Tbk Kantor Cabang Cirebon.	109
Jumlah <b>Calon Karyawan</b> PT Bank Tabungan Negara, Persero. Tbk Kantor Cabang Cirebon.	8

Sumber: database BTN KC Cirebon 2023

Stres selalu cenderung diartikan sebagai hal yang negatif karena disebabkan oleh sesuatu yang buruk. Stres yang berdampak negatif disebut *distress* (stres yang buruk). Tetapi terdapat juga stres yang bersifat positif seperti motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik dengan cara mengubah persepsi karyawan sehingga mendapat prestasi dan kinerja yang baik. Stres yang bersifat positif disebut *eustress* (dari Bahasa Yunani *eu* yang berarti baik, seperti dalam kata *euphoria*). Tentunya *eustress* tidak perlu dihindari karena dapat mengubah ke arah yang lebih baik. Tentunya kuncinya terdapat pada bagaimana individu tersebut menangani stres tersebut. Sebagaimana *eustress*, *distress* juga tidak dapat dihindari tinggal bagaimana menanganinya dengan cara yang efektif.

Secara rutin, tiap tahunnya PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya. Hal itu dilakukan untuk mengetahui secara berkala bagaimana kinerja yang dihasilkan karyawannya selama setahun belakangan. Berikut adalah data kinerja dan sistem penilaian kinerja yang ada pada PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon.

**TABEL 1.2**  
**RENTANG NILAI KINERJA**

<b>RENTANG NILAI KINERJA TERBOBOT</b>	<b>KATEGORI</b>
<b>451 - 500</b>	<b>ISTIMEWA</b>
<b>381 - 450</b>	<b>SANGAT BAIK</b>
<b>301 - 380</b>	<b>BAIK</b>
<b>201 - 300</b>	<b>CUKUP</b>
<b>100 - 200</b>	<b>KURANG</b>

Sumber: database Bank BTN KC Cirebon 2023

Berdasarkan tabel 1.2 rentang nilai kinerja karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon paling bawah dimulai dari kategori kurang dengan rentang nilai 100 – 200. Kemudian dilanjutkan dengan kategori cukup dengan rentang nilai 201 – 300, kategori baik dengan rentang nilai 301 – 380, kategori sangat baik dengan rentang nilai 381 – 450, dan paling tertinggi kategori istimewa dengan rentang nilai 451 – 500.



**Gambar 1.2 Diagram Nilai Prestasi 2021**

Sumber: database BTN KC Cirebon 2023

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon pada tahun 2021 mendapatkan nilai dengan kategori baik dengan presentase sebesar 69% diikuti dengan kategori sangat baik sebesar 14%, istimewa sebesar 10%, cukup sebesar 6%, dan hanya 1% yang menerima nilai dengan kategori kurang.



**Gambar 1.3 Diagram Nilai Prestasi 2022**

Sumber: database BTN KC Cirebon 2023

Berdasarkan gambar 1.3 nilai prestasi kinerja karyawan tahun 2022 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2021. Dimana, 40% karyawan memperoleh nilai dengan kategori istimewa. Diikuti oleh kategori sangat baik sebesar 28%, kategori baik 20%, kategori cukup 12%, dan tidak ada yang menerima nilai dengan kategori kurang.

Penelitian ini ditujukan untuk melihat seberapa besar tingkat stres kerja yang terjadi di PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon juga untuk melihat bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian **“Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana stres kerja karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon?
- b. Bagaimana kinerja karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian ilmiah pasti memiliki tujuan tertentu. Penetapan tujuan diperlukan agar terdapat kejelasan terhadap arah penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Stres kerja yang terjadi pada PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon.
- b. Kinerja karyawan pada PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon.
- c. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT BTN pada Kantor Cabang Cirebon.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan  
Untuk membantu perusahaan memberikan informasi mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di masa yang akan datang.
- b. Bagi Penulis  
Dapat menerapkan teori yang telah diperoleh penulis di bangku kuliah dan mencoba untuk menerapkan ilmu yang pernah penulis terima serta untuk tambahan informasi dan memperluas pengetahuan.
- c. Bagi Pihak Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memberikan arahan serta gambaran bagaimana materi yang akan penulis sajikan dalam penelitian ini, penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

##### **Bab I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis pemikiran, serta ruang lingkup penelitian.

## Bab III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menginformasikan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

## Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas analisa data-data yang telah penulis kumpulkan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis yang juga telah ditetapkan sebelumnya.

## Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk objek penelitian ataupun pihak terkait yang lainnya.