

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepulauan Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera. Letak geografis dari Kepulauan Riau sangatlah strategis karena berada pada pintu masuk selat Malaka dari sebelah Timur dan berbatasan langsung dengan Singapura. Dengan total luas 8202 km² dan hampir 96% daerah ini tertutupi oleh perairan (kepriprov.go.id)

Pada masa modernisasi ini ketatnya persaingan terjadi bukan hanya pada tingkatan negara, tetapi sekaligus merambah pada tingkatan perusahaan. Kondisi seperti ini menuntut setiap perusahaan di dalam negeri untuk berbenah diri, salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memenangkan persaingan adalah dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia secara tepat dan optimal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Juartini (2021), mengatakan bahwa manajemen perusahaan di tuntut harus mengembangkan cara baru untuk mempertahankan produktivitas kerja yang tinggi, serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi.

Dalam dunia kerja, manusia merupakan aset utama bagi perusahaan sehingga harus di kelola kemampuannya. Kemampuan ini bisa meliputi bakat, kompetensi, ide, produktivitas dan kinerja yang tentunya di perlukan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk mengaturnya. Menurut Hasibuan (2019) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebuah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya

tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Tentunya MSDM ini selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan, baik itu sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Peningkatan kinerja akan sangat berpengaruh langsung terhadap perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengembangkan SDM dengan baik.

Seiring dengan perkembangan zaman, setiap transaksi keuangan perlu dibantu oleh pihak ketiga. Untuk keamanan dan kenyamanan bertransaksi keuangan, sangat diperlukan suatu wadah yang dapat menjamin keamanan, kenyamanan, kecepatan maupun ketepatan dalam bertransaksi. Adapun wadah yang dapat menampung hal tersebut salah satunya adalah Bank. Menurut Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Salah satu Bank yang merupakan Bank Swasta Nasional dan bisa di jadikan tempat penyimpanan adalah Bank KB Bukopin Tbk

Bank KB Bukopin merupakan salah satu perusahaan swasta yang berdiri sejak tahun 1970 dengan nama Bank Umum Koperasi Indonesia dan bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan atau jasa perbankan dan masuk dalam kelompok Bank Menengah di Indonesia. Pada perkembangannya, status badan hukum Bank Bukopin berubah dari Koperasi menjadi Perseroan Terbatas. Perseroan ini memiliki dua anak perusahaan, yaitu PT Bank Syariah Bukopin dan PT Bukopin Finance, Bank Bukopin mengembangkan usahanya ke segmen komersial dan konsumen. Kedua segmen ini merupakan pilar bisnis Bank Bukopin dengan pelayanan secara

Konvensional maupun Syariah, yang didukung oleh sistem pengelolaan dana yang optimal, kehandalan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia dan praktek tata kelola perusahaan yang baik. Landasan ini memungkinkan Bank Bukopin melangkah maju dan menempatkannya sebagai suatu bank yang kredibel. (<https://www.bukopin.co.id>.)

Semakin berkembangnya sebuah perusahaan maka perubahan kondisi lingkungan pada perusahaan akan berdampak pada produktivitas karyawan, dimana perusahaan akan meningkatkan tuntutan dan standar kinerja yang tinggi. Namun jika kualitas SDM yang dimiliki tidak dapat beradaptasi maka akan menimbulkan konflik dan tekanan atau stress kerja yang mengacu pada komitmen dan berdampak pada kinerja karyawan.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lase (2021), menunjukkan bahwa konflik kerja baik itu konflik terhadap diri sendiri maupun antar karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan menjadi tolak ukur penyebab terjadinya sebuah penurunan kinerja. Menurutnya pula konflik terjadi ketika satu pihak atau individu/kelompok merasa di tolak atau di tentang oleh pihak lain. Berkaitan dengan informasi yang diperoleh penulis dari Manager Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang, menyebutkan adapun konflik yang biasa terjadi yakni adanya persaingan antar karyawan, ini menyebabkan munculnya sikap apatis dan cenderung lebih mementingkan kepentingannya sendiri. Seorang karyawan seringkali merasa dirinya jauh lebih baik dan ingin terlihat baik di depan atasan, sehingga tujuan untuk saling bersinergi dari tiap tiap bagian yang ada di perusahaan pun menjadi tidak baik. Hal seperti ini menyebabkan dampak terhadap perusahaan,

yakni menurunnya efektivitas kinerja karyawan yang tentunya dapat merugikan perusahaan. Adapun konflik lainnya yang terlihat jelas adalah kesenjangan sosial di dalam perusahaan Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang. Diketahui sejak adanya program pensiun dini yang di programkan oleh Bank KB Bukopin terlihat bahwa ada pembeda dan pembatas antara karyawan tetap dan karyawan kontrak, sehingga sikap yang menunjukkan senioritas seperti ini secara tidak langsung masih saja terjadi dan membudaya di perusahaan tersebut. Ini juga sejalan dengan salah satu faktor yang memicu terjadinya konflik menurut Juartini (2021), yakni faktor sikap menang-kalah dimana sikap ini cenderung hanya mengejar kepentingannya sendiri, meningkatkan kekuasaan posisinya, menggunakan ancaman untuk mencapai tujuannya, mengeksploitasi kelompok lainnya, serta berusaha mengisolasi kelompok lainnya.

Di samping adanya konflik kerja karyawan terhadap perusahaan, menyebabkan terjadinya pemicu stres kerja. Berdasarkan pernyataan dari salah satu karyawan Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang, mengatakan bahwa stres kerja ini terjadi karena adanya kondisi kerja yang terlalu membebani karyawan dan melebihi batas kesabarannya. Tuntutan kerja yang selalu harus siap target serta batas yang telah di tentukan, sedangkan kepala bagian kantor/koordinator tidak memberikan arahan yang jelas tentang bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar. Hal ini menyebabkan karyawan merasa sangat tertekan dan fokus kerjanya menjadi berkurang, atau biasanya akan ada perubahan mental yang secara tidak sengaja sehingga hasil kerja yang di capai tidak maksimal. Demi mencapai hasil kinerja yang maksimal, perusahaan seharusnya mampu memperhatikan

kondisi sumber daya manusianya, karena tubuh manusia tidak memungkinkan untuk bekerja melewati batas kemampuannya. Adapun pemicu stress kerja lainnya yakni jam kerja yang sangat tinggi. Sudah menjadi rahasia yang sangat umum bahwa seorang karyawan yang bekerja di sebuah Bank memiliki jam kerja dari jam 08.00 hingga 16.00, hanya tetapi ketika kantor di tutup mereka tidak langsung pulang kerumah melainkan harus menghitung selisih terlebih dahulu. Pekerjaan ini terkadang bisa memakan waktu hingga pukul 20.00-21.00. Tidak kalah penting, ketika menghitung selisih dan di ketahui ada kekurangan ataupun kesalahan, maka karyawan tersebutlah yang harus menanggung kesalahan dan mengganti rugi dari kesalahan yang di perbuat. ini tentunya menjadi tekanan yang sangat tinggi dan secara langsung memaksa karyawan untuk sangat berhati hati dalam pekerjaannya.

Setelah stress kerja yang di hadapi oleh karyawan menyebabkan timbulnya penurunan komitmen organisasi. Dimana komitmen organisasi ini mencakup loyalitas seorang karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Menurut penuturan dari salah satu karyawan Bank Kb Bukopin KC Tanjungpinang, mengatakan bahwa semenjak adanya program pensiun dini yang di programkan oleh Bank KB Bukopin pada tahun 2021, tercatat ada sekitar 1.400.an karyawan Bank KB Bukopin seluruh indonesia yang melakukan resign secara bersamaan. Adapun program ini di buat di karenakan Bank KB Bukopin tengah melakukan pemangkasan karyawan. Hal ini sesuai dengan visi transformasi *core banking* KB Bukopin usai diakuisisi oleh *Kookmin Bank*, yang mana salah satunya merupakan transformasi teknologi menuju *New Generation Banking System* (NGBS). *New Generation Banking System* atau Sistem perbankan generasi baru adalah sebuah

program inisiatif transformasi teknologi yang mana lebih mengerek performa IT, pada penerapannya sebuah *Backbone IT* akan mendukung digitalisasi KB Bukopin. Ini artinya visi baru dari Bank KB Bukopin adalah lebih mendahulukan operasionalisasi di bidang digital/ mesin, sehingga secara sadar fungsi dari manusia akan di gantikan dan diambil alih oleh mesin. Hal ini tentunya menjadi sebuah rasa cemas akan harapan terhadap masa yang akan datang, di mana komitmen yang mencakup perasaan wajib bertahan dalam organisasi/perusahaan menjadi di ragukan. kekhawatiran tentang suatu saat posisi karyawan akan teralihkan oleh mesin, membuat karyawan berpikir resign secara mandiri, mencoba peruntungan di tempat lain mungkin adalah salah satu pilihan tepat.

Konflik, Stress kerja dan komitmen bisa menyebabkan banyak dampak pada penunjang sebuah kinerja karyawan. Menjadi upaya untuk peningkatan kinerja karyawan namun juga bisa menjadi sebab turunnya sebuah kinerja. Dari latar belakang inilah maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan memilih judul penelitian tentang **“Pengaruh konflik, Stress kerja dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang ?

2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang ?
3. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang ?
4. Apakah konflik, stress kerja dan komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang ?

1.3 Pembatasan masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki ruang lingkup penelitian dengan melibatkan 35 karyawan di bank KB Bukopin KC Tanjungpinang sebagai responden. Kemudian penulis membatasi variabel yang akan di teliti yaitu variabel konflik, stress kerja, komitmen dan kinerja karyawan.

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh konflik, stress kerja dan komitmen terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin KC Tanjungpinang.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang ingin di capai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai pandangan dan tolak ukur perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia.

2. Bagi karyawan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk karyawan serta dapat memberi masukan yang positif agar karyawan mampu meningkatkan produktivitas kinerjanya di dalam perusahaan.

3. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini menjadi sebagai dorongan untuk dapat menyelesaikan studi akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen FE UMRAH serta dapat menambah wawasan ilmu serta pandangan pengetahuan terutama di bidang manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis bagi pembaca dalam memahami ini. Masing-masing bab secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

kajian pustaka menguraikan tentang penjelasan teori dari masing-masing variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menguraikan tentang variabel-variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, dilanjutkan dengan populasi dan penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menguraikan tentang data penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan atas hasil penelitian data tersebut

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh uraian dari hasil analisa bab-bab sebelumnya.