

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) begitu penting bagi kelancaran upaya Indonesia dalam menyongsong era revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 tidak hanya mengukur kemajuan perkembangan teknologi yang canggih melainkan sumber daya manusia yang tak kalah pentingnya. Selain sumber daya manusia sebagai faktor keberhasilan dari peran industri 4.0 sumber daya manusia juga merupakan tonggak berdirinya suatu perusahaan dalam menjalankan semua roda aktivitas dari keseluruhan aktivitas. Karena manusia selalu aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (Hasibuan, 2019). Peningkatan kualitas manusia menjadi sangat penting apalagi dalam memanfaatkan teknologi terbaru. Kecanggihan teknologi harus disikapi secara matang dan tepat sasaran. Karena pentingnya untuk menyiapkan sumberdaya manusia agar memiliki bakat dan keterampilan. Untuk menghadapi revolusi industri 4.0 ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sumber daya manusia. Pertama adalah sumberdaya manusia harus berkualitas sesuai dengan kebutuhan berbasis dengan teknologi digital. Kedua, jumlah sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai kebutuhan perusahaan. Dan yang ketiga, distribusi sumber daya manusia harus merata.

Adanya revolusi industri 4.0 ini membawa banyaknya perubahan diberbagai sector tak terkecuali dunia perbankan. Tak hanya membawa perubahan tetapi terjadinya revolusi industri ini menimbulkan berbagai tantangan, sehingga

perbankan harus dapat menyikapi secara tepat akan pengaruh dari era revolusi industry 4.0 ini. Dilansir dari Sultrademo.com revolusi industry 4.0 menghadirkan sejumlah tantangan dalam dunia perbankan diantaranya dengan adanya aplikasi yang memberikan kemudahan dalam proses pembayaran atau transaksi yang sering digunakan saat ini seperti OVO, Go-pay, Linkaja dan True money yang lebih memanjakan masyarakat. Tak hanya itu, tantangan lainnya seperti persaingan antara perbankan itu sendiri baik bank umum ataupun bank perkreditan rakyat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independent yang mengemban untuk mengatur dan mengawasi industry perbankan nasional serta melindungi konsumen perbankan, berkepentingan untuk mengembangkan perbankan agar memiliki kinerja yang baik, termasuk industry Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). OJK juga menyebutkan bahwa industry BPR dan BPRS harus dapat menghadapi tantangan baik dari sisi eksternal maupun structural. Tantangan dari sisi eksternal seperti adanya perubahan ekosistem global dan nasional yang ditandai dengan perubahan perilaku masyarakat terhadap inovasi, layanan serta perkembangan teknologi informasi (TI), sementara tantangan dari sisi structural seperti dikarenakan masih didominasi pemain skala kecil, penerapan tata kelola yang masih perlu ditingkatkan, keterbatasan infrastruktur TI, kuantitas dan kualitas sumber daya manusia.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia salah satu diantaranya dengan memperhatikan stres kerja. Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang

dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2017). Stres kerja merupakan suatu kondisi dari interaksi manusia dengan pekerjaannya pada sesuatu berupa suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Harmadi Widhiastuti, 2018:4). Stres tidak selalu buruk meskipun sering kali dibahas dalam konteks yang negative, karena stres memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Terkadang dalam suatu perusahaan sengaja diciptakannya suatu tantangan yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya dengan cara waktu yang terbatas sehingga dapat meningkatkan prestasinya. Terdapat beberapa peristiwa tertentu yang dapat menumbulkan stres bagi seseorang, namun bagi orang lain hal tersebut merupakan sesuatu peristiwa yang biasa dan dapat dikendalikan dengan baik. Hal yang membedakannya adalah pandangan atau persepsi setiap orang tersebut. Bagaimana setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atau sesuatu peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (Harmadi Wdhiastuti, 2018:16).

Stres kerja timbul karena adanya hubungan interaksi dan komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu, stres muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud emosi, fisiologis, dan pikiran terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang meminta tuntutan tertentu terhadap diri individu dalam pekerjaannya menurut Wijono dalam (Harmadi Widhiastuti, 2018:17). Stres kerja yang muncul disebabkan oleh adanya suatu stressor. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan

dapat menimbulkan stress Waluyo dalam (Harmadi Widhiastuti, 2018:1). Setiap individu berbeda dalam mereaksi suatu stressor dalam kehidupan sehari-hari. Penilaian kognitif individu atau karyawan akan sangat menentukan apakah stressor itu berakibatkan positif atau negative. Ada beberapa macam stressor yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi, dan stressor ekstraorganisasi. Stressor individu terjadi pada situasi disposisi individu seperti kepribadian, control personal, daya tahan psikologis, dan yang lainnya. Stressor kelompok dipengaruhi oleh kurangnya kohesivitas kelompok seperti kurangnya kebersamaan dan dukungan antar kelompok. Stressor organisasi terjadi apabila adanya kebijakan, struktur dan desain organisasi buruk yang dapat menimbulkan stres kerja. Tak hanya itu, stressor ekstraorganisasi juga dapat mengakibatkan stres kerja, dimana stressor ekstraorganisasi berhubungan dengan kehidupan yang dialami karyawan diluar organisasi serta efek atau perasaan negative terhadap pekerjaan contohnya perubahan social, teknologi, globalisasi, dan lain-lain.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat jumlah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia mencapai 1.646 unit pada bulan September 2021 jumlah itu berasal dari 1.482 BPR dan 165 BPRS. Salah satu bank perkreditan rakyat di Tasikmalaya adalah BPR Artha Sukapura Tasikmalaya. PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya merupakan salah satu bank perkreditan rakyat yang dimiliki oleh pemerintah daerah Tasikmalaya. PD. BPR Artha Sukapura yang berakar dari pembentukan Bank Karya Pembentukan Desa (BKPD) di setiap Kecamatan dan

beberapa pasar potensial pada tahun 1967 sampai dengan tahun 1970 dasar pembentukan BKPD ini adanya Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Tasikmalaya Nomor Pe.003/170/SK/1967. Pada masa sebelum konsolidasi terdapat 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya. Dengan tujuan agar BPR milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya menjadi lebih kuat, dan mempunyai daya saing, sehingga dalam pengelolaannya dapat membentuk sistem perbankan yang sehat, maka pada bulan Februari 2011 melalui kebijakan Bupati Kabupaten Tasikmalaya dan didukung oleh DPRD Kabupaten Tasikmalaya menggabungkan 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya menjadi 2 PD. BPR salah satunya PD. BPR Artha Sukapura. PD. BPR Artha Sukapura memiliki 10 unit kantor kerja dan 9 unit kantor kas yang tersebar di Tasikmalaya. disetiap kantor cabang terdapat beberapa kedudukan dari tingkatan, yaitu: Pemimpin Cabang, Kepala Bagian Bisnis, Kepala Bagian Operasional, Staff Administrasi Umum, Staff Remedial, Customer Service, Teller, dan Karyawan Account Officer

Karyawan *Account Officer* (AO) merupakan karyawan yang bertugas mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan nasabah seperti mencari nasabah yang layak, mengenalkan produk kepada nasabah, menjaga hubungan baik dengan nasabah, memberikan solusi kepada nasabah jika mengalami masalah, dan sebagainya. Setiap karyawan AO memiliki target setiap bulan dan setiap tahunnya. Karyawan AO yang dapat mencapai target akan diberikan reward seperti mendapatkan bonus, kenaikan gaji, dan dipertimbangkan untuk kenaikan jabatan. Karyawan AO dapat dikatakan ujung tombak sebuah perbankan sehingga

dituntut agar tercapainya sebuah target. Jika karyawan AO tidak dapat memenuhi targetnya hal tersebut dapat menimbulkan stres kerja terlebih dalam keadaan bersaing dengan tantangan yang ditimbulkan Fintech.

Berdasarkan masalah pokok yang telah diuraikan diatas, penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh beberapa stressor terhadap stress kerja karyawan account officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya yang akan disajikan dalam karya tulis ilmiah (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Beberapa Stresor Terhadap Stres Kerja Karyawan Account Officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok sejauh mana pengaruh beberapa stressor terhadap stress kerja account officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya yang telah diuraikan dalam latar belakang belakang diatas, maka untuk menganalisis masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana stressor individu terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan account officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
2. Bagaimana stressor kelompok terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan account officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
3. Bagaimana stressor organisasi terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan account officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;

4. Bagaimana stressor ekstraorganisasi terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
5. Sejauh mana stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi, dan stressor ekstraorganisasi terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Stressor individu terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
2. Stressor kelompok terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
3. Stressor organisasi terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
4. Stressor ekstraorganisasi terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya;
5. Pengaruh stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi, dan stressor ekstraorganisasi terhadap stress kerja yang terjadi pada karyawan *account officer* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk ilmu dan terapan ilmu :

##### **1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Melalui penelitian ini hasilnya dapat diaplikasikan sesuai dengan ilmu pengetahuan di lingkungan kelompok manajemen sumber daya manusia mengenai stres kerja.

##### **2. Terapan Ilmu Pengetahuan**

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai beberapa stressor kerja, dimana dalam penelitian ini penulis berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan itu sendiri.

###### **a. Bagi Penulis**

Dapat memperdalam pemahaman, khususnya tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

###### **b. Bagi Pembaca**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak lainnya yang ingin mengetahui serta mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan beberapa stressor kerja dan stres kerja.

###### **c. Bagi Perusahaan**



Diharapkan hasil penelitian ini menjadi dasar kebijakan untuk mengembangkan, melanjutkan, atau memperbaiki pengaruh stres kerja yang diharapkan.

d. Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini untuk menambah ragam jenis pengetahuan, serta untuk memberikan manfaat yang luar pada aspek akademik.

## **1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 138 Telp (0265) 330960 Fax. (0265) 330115 Kota Tasikmalaya

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Untuk memperoleh dan mengelola data/informasi yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, penulis melaksanakan penelitian selama tujuh bulan dimulai pada bulan Januari 2022 sampai bulan Juli 2022 (terlampir).