

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah kunci keberhasilan perusahaan. Begitu pentingnya sumber daya manusia untuk mendukung kesuksesan, maka permasalahan terkait dengan sumber daya manusia harus mendapatkan prioritas untuk diutamakan sehingga mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2009:260) kinerja merupakan prestasi kerja, yakni hasil kerja yang dapat dicapai sekelompok orang dalam suatu perusahaan, sesuai dengan standar kerja yang sudah ditetapkan. Setiap perusahaan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan suatu perusahaan.

Demi tercapainya sebuah tujuan di dalam suatu perusahaan, komitmen terhadap organisasi menjadi sangat penting. Luthans (2006:250) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh positif dengan hasil yang diinginkan seperti kinerja yang tinggi, tingkat *turn over* yang rendah serta tingkat ketidakhadiran yang rendah. Pernyataan ini diperkuat dengan pernyataan Sopiah (2008:179) bilamana karyawan mempunyai tingkat komitmen yang tinggi terhadap organisasi maka akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi. Di dalam komitmen yang tinggi pasti

organisasional merupakan salah satu sikap kerja sebagai orientasi terhadap organisasi yang mencakup loyalitas, identifikasi dan keterlibatan (Robbins 2001:170). Komitmen organisasional menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan (Haydar dan Wardoyo 2013:1476). Komitmen organisasional yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu berusaha keras mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tujuan kepemimpinan yang sudah direncanakan. Bawahan yang memiliki tingkat komitmen organisasional tinggi akan memiliki pandangan positif dan lebih berusaha berbuat yang terbaik demi kepentingan organisasi. Komitmen yang tinggi menjadikan karyawan lebih peduli dengan nasib perusahaan dan akan selalu berusaha menjadikan perusahaan kearah yang lebih baik dan mencapai tujuan perusahaan melalui kinerja. Sebaliknya, individu dengan komitmen rendah akan lebih mementingkan dirinya atau, dimana individu tersebut tidak memiliki keinginan untuk menjadikan perusahaan kearah yang lebih baik, sehingga terjadilah penurunan kinerja (Mufarrohah, dkk 2013:127). Sehingga semakin tinggi komitmen pegawai terhadap perusahaan dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Haydar dan Wardoyo (2013:1475) dalam penelitiannya mendukung bahwa karyawan akan memberikan yang terbaik kepada perusahaan, dan bersedia mengerjakan pekerjaan sampai melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Hal ini hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan merasa terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan.

Di sisi lain tanggung jawab yang diberikan perusahaan semakin tinggi dan menyebabkan tekanan-tekanan yang harus dihadapi para karyawan dalam lingkungan perusahaan. Sehingga sering menimbulkan dampak yang sering disebut dengan kata Distress kerja. Menurut Suprihanto(2003:62), dkk distress kerja merupakan suatu interaksi antara individu dan lingkungan, yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Selain itu distress kerja merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi yang ditimbulkan suatu organisasi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Handoko (2001:201), bahwa distress kerja dapat memberikan pengaruh positif (eustres), tetapi juga dapat memberikan pengaruh negatif (distres) atau dengan kata lain merusak kinerja karyawan. Jika distress kerja sudah mencapai puncak maka tidak akan menghasilkan perbaikan kinerja melainkan akan mengganggu kinerja karyawan dalam kata lain distress kerja. Secara sederhana distress kerja mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat distress kerja tersebut. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Manullang (2014:2), Manullang menyatakan jika tingkatan distress kerja berada di titik terendah maka tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, sehingga tingkat kinerja pun juga berada di titik terendah dan cenderung menjadi menurun, tetapi jika tingkat distress kerja berada di titik teratas maka tingkatan antara distress kerja dan kinerja sama berada di tingkat teratas. Di sisi lain jika distress kerja yang dialami karyawan berkelanjutan maka akan

berdampak menurunkan tingkat kinerja bukan berdampak menaikkan tingkat kinerja sehingga usaha pencapaian kinerja karyawan dapat terganggu.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Haydar dan Wardoyo (2013) yang memasukkan dua variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen organisasional dan distress kerja, tetapi distress kerja lebih merusak kinerja karyawan dalam kata lain distress kerja. Sehingga distress kerja lebih cenderung ke distress kerja. Objek dalam penelitian ini yang sebelumnya dilakukan di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Surabaya diganti dengan perusahaan perbankan tepatnya di PT. Bank POQ. Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang sama dengan model penelitian Haydar dan Wardoyo (2013).

Persaingan dalam dunia bisnis bank-pun semakin ketat. Bisnis yang menjual produk-produk tak nyata menyebabkan strategi penjualan personal merupakan pilihan yang tepat, dimana produktivitas dan kualitas bisnis sangat bergantung kepada kemampuan karyawan dalam melakukan tugasnya selaku pelaku utama yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti menentukan obyek penelitian pada perusahaan PT. Bank POQ yang tepatnya di Semarang. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Alasan pemilihan obyek penelitian ini disebabkan karena PT. Bank POQ saat ini adalah salah satu bank besar di Indonesia dari sisi asset, seiring dengan terbukanya kesempatan dan peningkatan kemampuan

dalam melayani kebutuhan masyarakat yang lebih luas, dengan memberikan 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. Sehingga peran sumber daya sangat dibutuhkan dalam menghadapi berbagai tantangan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya utama yang mampu bersaing. Oleh karena itu individu yang berkualitas akan menjadi penunjang utama kelancaran kegiatan yang ada di dalam suatu perusahaan. Individu yang berkualitas adalah individu yang memiliki prestasi kerja yang baik. Namun tidak semua individu mampu memperoleh prestasi kerja yang memuaskan. Kesuksesan suatu perusahaan tergantung pada baik buruknya kinerja karyawan. Skill yang dimiliki individu dapat menciptakan suatu prestasi kerja, namun jika skill tidak diimbangi dengan kepribadian yang baik maka individu tersebut akan sangat sulit untuk mencapai suatu prestasi kerja yang diharapkan oleh perusahaan. Komitmen PT. Bank POQ untuk layanan terbaik yang telah teruji tujuh kali terlihat dari banyaknya prestasi yang sudah dicapai oleh PT. Bank POQ. Itu semua dikarenakan kinerja karyawan yang tinggi yang didasari dengan komitmen organisasional karyawan yang tinggi. Seperti pernyataan Luthans (2006:250) bahwa komitmen berpengaruh positif dengan hasil yang diinginkan seperti kinerja yang tinggi, tingkat *turn over* rendah serta tingkat ketidakhadiran rendah. Komitmen organisasional karyawan terlihat dari tingkat *turn over* yang rendah, tahun 2013 rata-rata *turn over* industri mencapai 11%, tetapi *turn over rate* PT. Bank POQ sebesar

3,47%. *Turn over* pegawai PT. Bank POQ secara berada jauh di bawah rata-rata industri.

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Bank POQ Semarang yang tepatnya terletak di Semarang. PT. Bank POQ merupakan Bank yang memiliki manajemen karyawan yang baik sehingga menciptakan komitmen karyawan yang nantinya akan mengarah untuk mencapai standar yang diinginkan dalam pelayanan kepada konsumen. Tanpa komitmen karyawan, tidak akan ada perbaikan di segala bidang kegiatan usaha, dengan tidak adanya manajemen karyawan yang baik, karyawan hanya akan memperlakukan pekerjaan mereka hanya sebagai pekerjaan saja. Adapun distress kerja yang timbul pada karyawan PT. Bank POQ karena karyawan harus bekerja dengan tanggung jawab yang tinggi, waktu kerja yang melebihi jam kerja dan beban kerja yang tinggi. Distres kerja karyawan juga diakibatkan waktu kerja yang melebihi jam kerja, sehingga kelelahan dan rasa jenuh yang dirasakan karyawan tidak dapat dihindari dan mempengaruhi fisik karyawan. Sementara target yang ditetapkan perusahaan terus meningkat setiap tahunnya, sehingga karyawan selalu dituntut untuk bekerja lebih baik walaupun terdapat banyak kendala yang dapat menghambat karyawan untuk bekerja.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penelitian ini akan meneliti dengan judul:

“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN *DISTRESS* KERJA TERHADAP KINERJA PADA KARYAWAN PT. BANK POQ.”

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan mengenai Komitmen Organisasional ,Distres Kerja dan Kinerja ?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan PT. Bank POQSemarang ?
3. Bagaimana pengaruh distres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank POQSemarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi karyawan mengenai Komitmen Organisasional ,Didistress Kerja dan Kinerja.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan PT. Bank POQ Semarang.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Didistress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank POQ Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi PT. Bank POQ Semarang

Diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya komitmen berorganisasi dan distres kerja dalam upaya menghindari menurunnya kinerja dalam perusahaannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama.

