

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam lingkungan global yang sangat kompetitif saat ini, daya saing dunia bisnis semakin intens. Disaat seperti ini lah merupakan tantangan besar yang harus dihadapi oleh pelaku usaha, karena perusahaan setiap harinya harus berusaha semaksimal mungkin agar terhindar dari kebangkrutan. Perusahaan akan melakukan berbagai tindakan alternatif untuk terus berkembang dalam meningkatkan mutu serta memberi pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Untuk dapat terus bertahan dalam menghadapi suatu persaingan, sebuah perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, agar dapat menunjang proses pekerjaan secara maksimal.

Sumber daya manusia merupakan pendorong utama terhadap terselenggaranya proses dalam mencapai tujuan di suatu perusahaan. Bagi perusahaan, peranan setiap anggota yang bersangkutan sangatlah membantu, dimana para anggota perusahaan merupakan perencanaan, pelaksana, dan pengendali dalam mengendalikan perusahaan tersebut. Hal ini berarti kelangsungan suatu organisasi sangat ditentukan oleh faktor manusia sebagai suatu sumber daya yang potensial (Masjaya dalam Soelton & Yasinta, 2018).

Agar suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka perusahaan tersebut harus memiliki sumber daya manusia yang terampil dan mempunyai pengetahuan yang tinggi. Seperti yang dikemukakan oleh Handoko dikutip

dalam Amelia (2017) Sumber daya terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, yaitu mereka yang mencurahkan bakat, kreativitas, keterampilan dan tenaga mereka kepada organisasi. Jika sumber daya manusia yang ada diperlakukan secara tepat sesuai dengan hakikat dan martabat perusahaan, maka akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana para karyawan dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Para karyawan harus bisa memiliki kinerja, potensi dan loyalitas dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan. Menurut Mangkunegara dalam Amelia (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Astuti, 2017) bahwa Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya.

Dengan mengacu pada pandangan diatas, maka dapat dijelaskan bahwa kinerja seseorang berkaitan dengan tugas sehari-hari yang dilakukannya. Untuk mengatasi masalah di dalam organisasi, karyawan akan dihadapkan dengan tanggung jawab sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka. Di sisi lain, karyawan mempunyai keterbatasan diri terhadap tuntutan pekerjaan yang

dihadapinya. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berfokus pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik agar memberikan kepuasan bagi anggota perusahaan. Dengan kepuasan yang dimiliki oleh sumber daya manusia, hal tersebut akan membantu memaksimalkan kinerja mereka didalam perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu bersikap proaktif dan dinamis dalam segala hal, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, agar mereka selalu berada pada kondisi prima dan berdaya guna dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Apabila sumber daya manusia mempunyai kualitas yang tinggi maka akan menciptakan keunggulan daya saing bagi organisasi. Dengan kata lain, kelangsungan perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya.

Peran perusahaan sangat penting dalam memperhatikan kinerja para karyawannya karena erat kaitannya dengan hasil yang ingin dicapai. Pada dasarnya, setiap perusahaan harus mampu menciptakan kondisi dimana semua karyawannya merasa nyaman dan dapat meningkatkan kinerjanya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Faktor lingkungan kerja perlu diperhatikan karena lingkungan kerja erat kaitannya terhadap berlangsungnya proses kerja yang dilakukan karyawan di tempat kerja.

Suryadi Perwiro Sentoso dalam Effendy & Fitria, (2019) yang mengutip pernyataan Prof. Myon Woo Lee sang pencetus teori W dalam Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, “bahwa pihak manajemen perusahaan harus dapat membangun suatu iklim dan suasana kerja yang dapat membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen perusahaan juga hendaknya mampu mendorong inisiatif dan kreativitas. Kondisi seperti inilah yang memicu antusiasme untuk bersatu dalam organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan”. Lingkungan kerja merupakan sarana dari perusahaan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena jika lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan akan mampu menimbulkan semangat dan gairah dalam bekerja, begitu pula sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak menyenangkan akan menurunkan semangat dan kegembiraan dalam bekerja.

Menurut Yuslihanah, (2018) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai “keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri”. Lingkungan kerja yang kondusif berperan penting dalam menstimulasi kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Beberapa hal yang mempengaruhi terciptanya suatu kondisi lingkungan kerja yang dimaksud adalah penerangan cahaya di tempat kerja, kebisingan di tempat kerja, sirkulasi udara di tempat kerja, tata letak di tempat kerja, tata warna di tempat kerja dan alat-alat yang mendukung proses kerja.

Lingkungan kerja bukan hanya membahas tentang lingkungan kerja fisik tapi juga lingkungan kerja non fisik. “Lingkungan kerja non fisik adalah

semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan” (Widiarian, 2017). Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dapat memberikan nilai positif dalam mempengaruhi kinerja karyawan serta dapat meningkatkan konsentrasi karyawan. Namun sebaliknya, jika kondisi lingkungan kerja buruk dapat menimbulkan rasa tidak nyaman bagi karyawan sehingga dapat menurunkan motivasi dalam bekerja dan berpotensi menimbulkan stres bagi karyawan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan keadaan fisik dari semua fasilitas yang diberikan oleh organisasi yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang didapatkan melalui perasaan misalnya hubungan para karyawan di dalam perusahaan dan kejelasan tugas. Lingkungan kerja yang kondusif diperlukan untuk memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan optimal dan mendukung pelaksanaan tanggung jawabnya.

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan sekitar karyawan, sedangkan faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, misalnya adalah stres kerja yang dihadapi karyawan pada saat menjalankan pekerjaan. Stres sudah menjadi fenomena yang dialami oleh setiap orang terutama di tempat kerja. Tuntutan pekerjaan yang dihadapi seperti beban kerja dan tanggung jawab yang berat, mengharuskan mereka meluangkan lebih

banyak waktu di tempat kerja sebagai bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kinerja. Hal tersebut sangat jelas berpotensi menimbulkan stres.

Menurut Mangkunegara dalam Nurwanto et al., (2017) “Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan”. Menurut Effendy & Fitria (2019) “Stres merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, mental, dan kondisi fisik seseorang. Penanganan stres yang tidak tepat biasanya mengakibatkan ketidakmampuan seseorang untuk aktif di lingkungan kerja secara positif”.

Selain tekanan yang disebabkan oleh tuntutan kerja, sumber stres lain bisa berasal dari faktor pribadi, seperti hubungan dengan orang lain misalnya isu keluarga, hubungan karyawan dengan atasan atau pun hubungan karyawan dengan sesama rekan kerjanya. Dalam organisasi kerja di perusahaan maupun lembaga pemerintahan, individu selalu berinteraksi dengan lingkungannya, tetapi interaksi tersebut tidak selalu berjalan dengan baik. Jika karyawan mengalami tekanan (stres) dalam perusahaan, besar kemungkinan hal tersebut akan menghambat interaksi antar rekan kerja dan umumnya karyawan yang mengalami stres akan menjadi agresif dan mudah tersinggung, yang pada akhirnya bisa memicu konflik antar rekan kerja dan juga mempengaruhi kinerja yang dihasilkan.

Kinerja karyawan perlu menjadi perhatian besar bagi perusahaan yaitu dengan menangani masalah stres kerja. Yahya dalam Widiarian, (2017) menyebutkan, banyak organisasi yang masih tidak memperdulikan stres kerja, mereka percaya bahwa stres kerja hanya akan mempengaruhi kinerja karyawan,

padahal stres juga dapat mempengaruhi kesehatan karyawan dan dapat mengakibatkan kematian. Dalam jangka pendek, jika perusahaan tidak menangani masalah stres dengan serius, hal tersebut dapat membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi dan frustrasi yang berakibat pada penurunan kinerja mereka. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak tahan dengan stres kerja tidak akan lagi bekerja di perusahaan atau instansi tersebut. Dalam tahap yang semakin parah, stres dapat membuat karyawan sakit atau bahkan mengundurkan diri. Dalam kondisi seperti ini menjadikan motivasi kerja karyawan menunjukkan adanya permasalahan sehingga pencapaian kerja di perusahaan menurun.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja. Tujuan organisasi akan terlaksana jika sumber daya manusia mempunyai kinerja yang tinggi. Untuk itu setiap karyawan diharapkan mempunyai motivasi kerja yang tinggi agar dapat memberikan hasil kerja yang positif, sehingga dapat memberikan dampak pada meningkatnya kualitas pekerjaan. Menurut Hasibuan dalam Fermi, (2019) bahwa motivasi dapat meningkatkan produktivitas, kedisiplinan dan dapat mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya. Dengan adanya motivasi, karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Motivasi bukan hanya berasal dari dalam diri tapi juga berasal dari lingkungan sekitar. Dalam penerapannya, motivasi yang berasal dari lingkungan merupakan dorongan positif yang diperoleh karyawan dari

pimpinan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, pada dasarnya jika organisasi ingin mencapai kinerja yang baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka pihak organisasi harus mampu memotivasi karyawan agar ingin dan rela mencurahkan tenaga dan pikirannya untuk bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menentukan obyek penelitian pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor. AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa yang menawarkan produk berbentuk Mitra Beasiswa (Tabungan Pendidikan) dan Mitra Mandiri (Tabungan Hari Tua). Terdapat 38 orang pekerja yang terbagi ke dalam beberapa bidang pekerjaan yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1
Data Jumlah Karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor
Tahun 2021

No.	Bidang Pekerjaan	Jumlah
1.	Kepala Cabang	1
2.	Kepala Bagian Keuangan	1
3.	Staf Administrasi	1
4.	Kasir	1
5.	Mitra Kerja	34 (7 diantaranya sebagai supervisor)
	Total	38

Sumber: AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor

Adanya tingkat kesadaran dari masyarakat terhadap asuransi membuat perusahaan yang bergerak pada bidang industri asuransi perlu memperhatikan sumber daya manusia (SDM) untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Setiap perusahaan harus memahami berhasil tidaknya tugas

dan fungsi yang dijalankan bergantung pada sumber daya manusia. Jika perusahaan ingin menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, maka perusahaan harus bisa memperhatikan karyawannya agar memiliki kualitas dan kinerja yang baik.

Salah satu cara agar memiliki sumber daya manusia yang baik adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang dimaksud terdiri dari 2 macam yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Menurut Siagian dalam Heruwanto et al., (2020) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terdapat dua jenis yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik adalah segala kondisi fisik di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan. Tempat kerja yang baik memiliki beberapa kondisi fisik, yaitu:
 - a. Bangunan kerja dibangun dengan memperhatikan keselamatan dan kenyamanan kerja.
 - b. Peralatan kerja yang memadai.
 - c. Terdapat tempat istirahat untuk relaksasi, seperti kafetaria di perusahaan atau kafetaria yang mudah dijangkau karyawan.
 - d. Tempat ibadah yang tersedia untuk karyawan, seperti masjid dan mushola.
 - e. Sarana transportasi yang nyaman, murah dan mudah dijangkau, baik yang diperuntukkan bagi karyawan maupun sarana angkutan umum.

2. Lingkungan kerja non fisik. Dalam hal ini yaitu dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar karyawan dan atasan.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 5 April 2021 dengan Pak Nana Suryana, SE. selaku kepala cabang AJB Bumiputera 1912 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Lingkungan Kerja AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor

No	Lingkungan Kerja	Target	Realisasi	Standarisasi
1.	Penerangan	Setiap ruang kerja memiliki pencahayaan yang baik	Kurang baik, khususnya pencahayaan dari sinar matahari karena hanya terdapat 1 jendela di setiap ruangan	Minimal pencahayaan adalah 300 Lux.
2.	Suhu Udara	Sejuk dan stabil	Suhu udara sudah baik	Suhu ruangan kanto berkisar 23° C - 27° C
3.	Fasilitas	Menyediakan fasilitas kerja yang dapat menunjang pelaksanaan kerja.	Kurang baik, khususnya pada perlengkapan kantor yang kurang terawat	fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan
4.	Ruang Gerak	Leluasa dan luas	Ruang kerja sangat luas namun tidak mempunyai sekat antar meja satu dengan meja yang lain.	Standar 3,2 m ² perorang
5.	Keamanan	Aman dan nyaman	Sudah baik, terdapatnya cctv dan petugas keamanan yang siap siaga menjaga	Memiliki petugas keamanan dan memiliki kamera di beberapa sudut ruangan yang beroperasi 24 jam
6.	Tingkat Kebisingan	Tenang dan tidak bising	Tidak terlalu bising	Batas Kebisingan adalah dalam level 85 dB yang dianggap aman
7.	Hubungan Karyawan	Setiap karyawan mempunyai hubungan yang baik	Hubungan yang terjalin sudah baik	Saling menghormati satu sama lain

Sumber: AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa suhu udara, keamanan dan hubungan karyawan sudah baik, sedangkan untuk penerangan, fasilitas, ruang gerak dan tingkat kebisingan masih belum terealisasi. Hal ini sangat jelas bahwa para karyawan AJB Bumiputera 1912 masih kurang akan kesadaran terhadap penciptaan kondisi lingkungannya, padahal hal ini dapat mempengaruhi aktivitas dalam bekerja karena lingkungan kerja menjadi kurang nyaman.

Mengenai masalah stres kerja yang dihadapi oleh karyawan, bahwa karyawan sering mengalami stres karena ruangan yang kurang nyaman mengakibatkan timbulnya rasa bosan dan kurangnya konsentrasi dalam bekerja. Selain dari lingkungan kerja, faktor timbulnya tekanan yang dialami oleh para karyawan juga berasal dari beberapa faktor lain seperti adanya tanggung jawab pekerjaan yang kadang tidak merata karena mempunyai tugas masing-masing, harus menerima komplain dari para nasabah, permasalahan finansial di dalam perusahaan dan sulitnya mencapai target.

Setiap karyawan di AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor pasti mempunyai karakter dan kepribadian yang berbeda-beda. Jadi, tidak semua karyawan mampu mengatasi stres seorang diri. Untuk itu, perhatian dari pihak perusahaan sangat diperlukan karena stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berpengaruh pada ketidakmampuan individu dalam berinteraksi secara positif, hal ini membuat karyawan yang bersangkutan akan mengalami berbagai gejala negatif yang akan mengganggu pada kinerjanya.

Untuk persoalan motivasi karyawan, pada dasarnya seseorang mau bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan (fisik dan mental). Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan dasar dari motivasi kerja seorang karyawan, karena mereka merasa hasil kerjanya dihargai oleh perusahaan. Saat pemenuhan kebutuhan tercapai, seorang karyawan akan merasakan kepuasan dari aktivitas untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Maka dari itu, perusahaan harus mampu menjadi suatu lembaga yang menyediakan kesempatan dalam pemenuhan kebutuhan tersebut.

Menurut Farlens dalam Fermi, (2019) Faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja dapat bersifat individu seperti kebutuhan, sikap dan kemampuan, sedangkan yang bersifat organisasi meliputi pembayaran gaji, pengawasan, pujian dan pekerjaan itu sendiri.

Kenyataan yang terjadi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor adalah masih kurangnya motivasi baik itu dari dalam diri karyawan maupun pemberian motivasi dari atasan. Terlihat dari kurangnya kemampuan karyawan dalam memenuhi target perusahaan, kurangnya karyawan untuk mau bekerja keras lalu kurang perhatiannya pihak perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan bergairah untuk membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja. Mengingat setiap karyawan disana mempunyai tanggung jawab yang berbeda guna mencapai tujuan organisasi, maka dari itu pemberian bentuk motivasi kerja sangat perlu untuk mendorong para karyawan agar mencapai hasil kerja yang lebih baik lagi.

Dalam suatu perusahaan, bagi sebagian besar karyawan pemberian motivasi bisa dilakukan dengan cara terpenuhinya kebutuhan pribadi sebagai bentuk timbal balik atas hasil kerja yang telah dilakukan, salah satunya adalah pemberian gaji dan bonus. Untuk pemberian gaji pada AJB Bumiputera sebenarnya sudah cukup baik dan teratur.

Mengenai masalah pemberian bonus, akhir-akhir ini pihak AJB Bumiputera memang menurunkan intensitas pemberian bonus kepada karyawannya. Salah satu supervisor disana menjelaskan, karena ada beberapa masalah internal dan juga permasalahan *covid-19* yang menyebabkan pemberian bonus menurun.

Dalam menjalankan aktivitas, setiap perusahaan tidak lepas dari masalah kinerja karyawan, begitu pula yang terjadi pada karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor. Tidak semua karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor tampil dengan baik, apalagi disaat pandemi seperti ini menimbulkan kesulitan dalam memenuhi target perusahaan dan pekerjaan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.

Hal ini dapat terlihat dari target dan realisasi pendapatan premi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor yang disediakan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3
Target Pendapatan Premi dan Realisasi AJB Bumiputera 1912
Cabang Bogor Tahun 2020

No.	Keterangan	Target	Realisasi
Tahun 2016	SP (Surat Permintaan Asuransi Jiwa)	1200	1350
	PP (Premi Pertama)	4.800.000.000	5.280.000.000
	PL (Premi Lanjutan)	3.800.000.000	4.420.000.000
	PLTP (Premi Lanjutan Tahun Pertama)	480.000.000	532.000.000
Tahun 2017	SP (Surat Permintaan Asuransi Jiwa)	1080	1172
	PP (Premi Pertama)	4.300.000.000	4.870.000.000
	PL (Premi Lanjutan)	3.400.000.000	3.600.000.000
	PLTP (Premi Lanjutan Tahun Pertama)	430.000.000	487.000.000
Tahun 2018	SP (Surat Permintaan Asuransi Jiwa)	960	1064
	PP (Premi Pertama)	4.000.000.000	4.420.000.000
	PL (Premi Lanjutan)	3.000.000.000	3.790.000.000
	PLTP (Premi Lanjutan Tahun Pertama)	350.000.000	415.000.000
Tahun 2019	SP (Surat Permintaan Asuransi Jiwa)	840	756
	PP (Premi Pertama)	3.500.000.000	3.150.000.000
	PL (Premi Lanjutan)	2.800.000.000	2.520.000.000
	PLTP (Premi Lanjutan Tahun Pertama)	320.000.000	288.000.000
Tahun 2020	SP (Surat Permintaan Asuransi Jiwa)	600	120
	PP (Premi Pertama)	4.200.000.000	6.475.505.000
	PL (Premi Lanjutan)	2.400.000.000	1.775.800.000
	PLTP (Premi Lanjutan Tahun Pertama)	300.000.000	57.550.000

Sumber: AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor

Berdasarkan pada tabel 3 diatas, mengenai kinerja dalam target dan realisasi, dapat dilihat bahwa pencapaian dari tahun 2016 sampai 2018 sangat baik karena selalu melebihi target namun memasuki tahun 2019 mulai menunjukkan adanya penurunan, terutama pada tahun 2020 yang mengalami

penurunan pesat karena terkena imbas dari adanya virus *covid19*. Hal ini berdampak terhadap penilaian kinerja tahunan akan mengalami penurunan.

Penurunan kinerja yang kurang optimal juga disebabkan karena supervisor mempunyai target yang berbeda dengan supervisor lainnya, masih adanya beberapa karyawan yang kurang disiplin waktu dalam hal kehadiran dengan aturan jam kerja yang sudah ditentukan yaitu pukul 08.00 pagi, namun masih ada beberapa karyawan yang datang diatas pukul 08.00. Hal ini menunjukkan kurangnya inisiatif dalam bekerja sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan pada waktunya dan pemberlakuan WFH (*Work From Home*) yang semakin tidak bisa memaksimalkan hasil kerja.

Dalam hal ini, seringkali penurunan kinerja karyawan dinilai sebagai bukti ketidakmampuan dan kurangnya keterampilan karyawan dalam menuntaskan pekerjaan yang ada. Padahal jika diteliti lagi, penurunan kinerja karyawan bukan hanya berasal dari karyawan tersebut mampu atau tidak tetapi juga menunjukkan bahwa ada masalah dari perusahaan. Adanya kesenjangan antara target yang diharapkan dengan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan, pihak perusahaan harus dapat menjebatani permasalahan tersebut agar dapat menemukan faktor apa saja yang menjadi permasalahan sehingga dapat ditemukan solusinya.

Faktor penurunan kinerja lainnya ada pada faktor kepemimpinan. Dalam konsep manajemen dikatakan bahwa manusia harus digerakkan, dipimpin dan harus mempunyai kesadaran yang tinggi untuk memanfaatkan tenaga dan kemampuannya agar mendapatkan hasil yang maksimal. Konsep ini

menunjukkan gambaran produktivitas kerja yang tinggi, dimana kinerja merupakan suatu ukuran keberhasilan dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Namun, kepemimpinan pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor masih sedikit kurang dalam hal menggerakkan dan mengendalikan karyawannya dalam masalah yang berkaitan dengan kinerja.

Setiap perusahaan menginginkan karyawannya dapat memberikan hasil kinerja secara maksimal, sedangkan setiap karyawan ingin kebutuhan hidupnya terpenuhi. Karena itu, jika perusahaan ingin kinerja para karyawannya tinggi, maka perusahaan harus mampu menciptakan dan menjaga karyawan agar tetap optimal dalam menjalankan pekerjaannya. Harus dipahami bahwa karyawan akan menginginkan pekerjaannya bisa dihargai oleh perusahaan, sehingga perusahaan harus dapat memberikan umpan balik yang sesuai atas hasil kinerja karyawan yang dapat memicu atau memotivasi karyawan untuk bekerja keras.

AJB Bumiputera 1912 sangat membutuhkan kinerja yang tinggi dari para karyawannya untuk meningkatkan produktivitas karyawan dalam mencapai target sesuai dengan harapan perusahaan. Oleh karena itu, salah satu hal yang bisa dilakukan pihak perusahaan adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan meminimalisir stres kerja yang dialami oleh para karyawannya.

Berdasarkan dari uraian fenomena yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai masalah sumber daya manusia dengan judul ***“Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor”***. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan dengan kondisi lingkungan kerja yang terbilang kurang kondusif serta stres dan motivasi kerja yang dihadapi oleh karyawan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada AJB Bumiputera 1912, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja masih kurang kondusif karena masih kurangnya kesadaran untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman
2. Penempatan arsip yang kurang rapi sehingga menghambat pelaksanaan pekerjaan.
3. Kurangnya melakukan perawatan terhadap perlengkapan kantor
4. Beban kerja yang diterima karyawan tidak merata sehingga menimbulkan stres bagi beberapa karyawan
5. Karyawan masih kurang disiplin dalam waktu kerja
6. Beberapa karyawan kurang termotivasi untuk mengejar target
7. Pemberian bonus berkurang menyebabkan motivasi karyawan menurun

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini, masalah penelitian dibatasi pada pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja sebagai variabel

independen atau bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen atau terikat, serta tempat penelitian yaitu AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu untuk melakukan penelitian dengan fokus permasalahan pada pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Secara spesifik, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh pada kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?
4. Apakah lingkungan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?
5. Apakah lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?
6. Apakah stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?
7. Apakah lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami:

1. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor
2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor
3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor
4. Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor
5. Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera Cabang Bogor
6. Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor
7. Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Cabang Bogor

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia. Manfaat dari penelitian ini juga untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai adanya pengaruh dari lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan dapat membandingkan antara pengetahuan dengan praktek yang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Sebagai evaluasi bagian manajemen sumber daya manusia pada AJB Bumiputera 1912 untuk meningkatkan sumber daya dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola kinerja karyawan.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan dan bahan pembelajaran bagi penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sama

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab dan terbagi menjadi beberapa sub bab, diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini merupakan bab awal dalam penulisan penelitian yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan penggambaran mengenai teori-teori yang relevan terhadap penelitian sehingga dapat dijadikan referensi dalam perumusan hipotesis. Adapun didalam bab ini terdapat teori mengenai variabel lingkungan kerja, variabel stres kerja dan variabel kinerja karyawan.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini menunjukkan tentang apa saja metode yang digunakan terhadap penelitian yang terdiri atas metode/jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan menguraikan fakta atau data objek penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian beserta analisisnya berdasarkan teknik-teknik yang ditetapkan oleh peneliti.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang memuat uraian singkat mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran bagi peneliti yang lain yang ingin meneliti dengan kajian yang sama.