

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Hartatik (2014:17) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sering dilakukan oleh para rekrutmen atau tenaga kerja baru maupun yang sudah lama sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan.

Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Permendagri, 2008). Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu (Moekijat, 2004:109). Salah satu untuk mengatasi beban pada pekerjaan maka diperlukan semangat kerja.

Semangat kerja adalah suatu keadaan yang sangat erat hubungannya dengan aspek mental seseorang, jadi semangat kerja merupakan suatu kondisi mental seseorang yang memberikan timbulnya semangat kerja seseorang dan semangat kerja kelompok (Marier dalam Djuji dan Setiasih, 2011:115). Semangat kerja adalah suatu kondisi rohania, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dalam mencapai tujuan yang lebih ditetapkan oleh perusahaan (Siswanto, 2000:264). Semangat kerja adalah kegiatan perasaan untuk keperluan suatu sebab atau kegembiraan yang dimiliki dalam setiap usaha (Leighen, 2002:130).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank umum milik negara yang pertama kali mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Berdasarkan pengamatan peneliti di BNI cabang Palembang ditemukan bagian-bagian yang mempunyai beban kerja yang besar. Bagian-bagian tersebut adalah marketing, *customer service*, dan *teller*. Pada bagian-bagian tersebut harus memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan.

Tabel 1.1
Target yang Harus Dicapai pada Bagian Marketing,
Customer Service*, dan *Teller

No	Target Yang Harus Dicapai	Bagian		
		Marketing	<i>Customer Service</i>	<i>Teller</i>
1	Pemberian Kredit	1 Milyar/orang	-	-
2	Tabungan	10	10	10
3	Kartu Kredit	15	10	10

Sumber: PT. BNI (Persero), Tbk. tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa pada bagian marketing, setiap karyawan harus mampu memberikan kredit kepada pelanggan sebesar 1 milyar per bulan, menarik pelanggan untuk menabung sebanyak 10 orang perbulan, dan mengajukan aplikasi kartu kredit sebanyak 10 orang. Untuk bagian *customer service* selain menerima keluhan pelanggan selama jam kerja, juga harus bisa menarik pelanggan untuk menabung sebanyak 10 orang dan mengajukan aplikasi kartu kredit sebanyak 10 orang. Untuk bagian *teller* selain melayani pelanggan untuk menabung atau mengambil uangnya, *teller* juga harus bisa menarik pelanggan untuk menabung sebanyak 10 orang perbulan, dan mengajukan aplikasi kartu kredit sebanyak 10 orang.

Adapun target dan realisasi yang dicapai ketiga bagian tersebut selama 2 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Bagian Marketing,
Customer Service, dan Teller

No	Bagian	Tahun 2017			Tahun 2018		
		Target	Realisasi	Ketercapaian (%)	Target	Realisasi	Ketercapaian (%)
1	Marketing						
	a. Pemberian Kredit	324 Milyar	252 Milyar	77,8%	324 Milyar	249 Milyar	76,8%
	b. Tabungan	270	206	76,3%	270	221	81,9%
	c. Kartu Kredit	405	299	73,8%	405	341	84,2%
2	<i>Customer Service</i>						
	a. Tabungan	215	109	50,7%	215	104	48,4%
	b. Kartu Kredit	215	98	45,6%	215	105	48,8%
3	<i>Teller</i>						
	a. Tabungan	215	103	47,6%	215	110	51,2%
	b. Kartu Kredit	215	83	38,6%	215	103	47,9%

Sumber: PT. BNI (Persero), Tbk. tahun 2019

Tabel 1.2 di atas menjelaskan bahwa ketiga bagian, yaitu marketing, *customer service*, dan *teller* pada tahun 2017 dan 2018 belum mencapai target

yang ditetapkan perusahaan. Untuk bagian marketing, pada pemberian kredit hanya mencapai realisasi sebesar 77,8% di tahun 2017 dan 76,8% di tahun 2018, untuk target pelanggan membuat tabungan hanya tercapai 76,3% di tahun 2017 dan 81,9% di tahun 2018, untuk pelanggan mengajukan aplikasi kartu kredit hanya tercapai 73,8% di tahun 2017 dan 84,2% di tahun 2018.

Untuk bagian *customer service*, target pelanggan membuat tabungan hanya tercapai 50,7% di tahun 2017 dan 48,4% di tahun 2018, untuk pelanggan mengajukan aplikasi kartu kredit hanya tercapai 45,6% di tahun 2017 dan 48,8% di tahun 2018. Untuk bagian teller, target pelanggan membuat tabungan hanya tercapai 47,6% di tahun 2017 dan 51,2% di tahun 2018, untuk pelanggan mengajukan aplikasi kartu kredit hanya tercapai 38,6% di tahun 2017 dan 47,9% di tahun 2018. Dengan demikian dapat diketahui bahwa selama tahun 2017 dan 2018, bagian *marketing*, *customer service*, dan *teller* belum bisa mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Mereka menganggap bahwa target atau beban kerja yang diberikan kepadanya terlalu berat, apalagi untuk karyawan yang baru bekerja.

Melihat fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. Cabang Palembang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini adalah “Apakah beban kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. cabang Palembang?”

1.3 Ruang Lingkup

Agar pembahasan ini terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis hanya membahas pada pengaruh beban kerja terhadap semangat kerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. cabang Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap semangat kerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. cabang Palembang.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman penulis dalam bidang penelitian mengenai beban kerja dan semangat kerja.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan berguna bagi perkembangan ilmu sumber daya manusia, sehingga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa selanjutnya. Serta mempererat kerjasama antara universitas dengan perusahaan atau instansi.

3. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat dijadikan pertimbangan evaluasi bagi perusahaan dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang dapat memberikan gambaran tentang isi yang tersusun secara sistematis dan terstruktur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan teori-teori manajemen SDM, beban kerja dan semangat kerja, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel, operasional variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan mendeskripsikan objek penelitian, memaparkan data kuantitatif, menganalisis data kuantitatif, dan menjelaskan hasil yang telah diperoleh berdasarkan data kuantitatif tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN