

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan Produk-Produk Keuangan Syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah.

Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka Kantor Cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) Kantor Cabang di Malaysia.

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada Logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami. Sejak tahun 2015, Bank Muamalat

Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.

### **1.1.2 Logo Bank Muamalat**



Gambar 1.1. Logo Bank Muamalat Indonesia

*Sumber : Bank Muamalat Indonesia*

Logo yang digunakan oleh Bank Muamalat memiliki slogan “Pertama Murni Syariah” dan ada beberapa makna yang terkandung di dalamnya. Logo tersebut terdiri dari tiga huruf hijaiyah yaitu Daal, Yaa’, Nuun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradaban yang tinggi serta berdasarkan nilai-nilai luhur. Sedangkan makna dibalik lambang air yang digunakan oleh Bank Muamalat melambangkan kemurnian dan mencirikan kekuatan atas akar islami yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya Bank Muamalat.

### **1.1.3 Visi dan Misi Bank Muamalat**

#### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

#### **b. Misi**

Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### **1.1.4 Produk dan Layanan Bank Muamalat**

Bank Muamalat Indonesia terus memperkuat kapabilitas distribusi produk dan layanan melalui perluasan jaringan distribusi, yang juga didukung oleh peningkatan disisi efisiensi operasional serta kualitas pelayanan. Dengan demikian, Bank Muamalat semakin mampu untuk melayani lebih banyak nasabah dengan lebih baik. Produk yang ditawarkan Bank Muamalat terdiri dari dua yaitu Produk Penghimpunan Dana dan Produk pembiayaan.

Jenis Produk Penghimpunan dana terdiri dari Giro Ultima, Giro Attijary, Tabungan iB Muamalat, Tabungan iB Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah, Tabungan iB Muamalat Rencana, TabunganKu iB, Tabungan iB Muamalat Prima, Deposito Mudharabah dan Dana Pensiun Muamalat, Sedangkan jenis Produk Pembiayaan terdiri dari KPR iB Muamalat, iB Muamalat Umroh, iB Muamalat Koperasi Karyawan, iB Muamalat Multiguna, iB Muamalat Pensiun, iB Muamalat Konsumer Duo, Pembiayaan Autoloan (via Multifinance), iB Modal Kerja SME, iB Rekening Koran Muamalat, iB Muamalat Usaha Mikro, iB Properti Bisnis Muamalat dan iB Investasi SME.

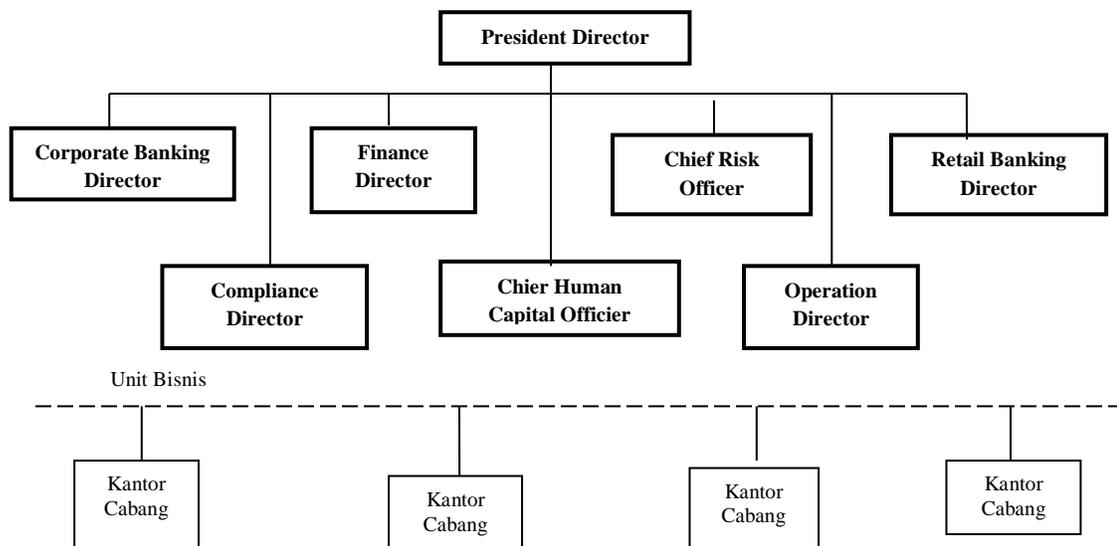
Bank Muamalat menawarkan fitur-fitur layanan yang juga telah semakin berkembang dan lengkap. Layanan yang ditawarkan Bank Muamalat terdiri dari dua jasa Layanan *International Banking Services* dan jasa layanan 24 Jam. Jasa Layanan *International Banking Services* terdiri Remittance, Trade Finance, Forex iB dan Investment Service, Sedangkan Jasa Layanan 24 terdiri dari ATM Muamalat, SalaMuamalat, Muamalat *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Cash Management System*.

#### **1.1.5 Struktur Organisasi**

Bank Muamalat Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan dan mendapatkan kriteria karyawan yang diinginkan harus melalui beberapa tahapan proses rekrutment atau seleksi bahkan ketika bekerjapun karyawan tetap dalam proses penilaian untuk menjaga kinerja, Sedangkan untuk

mendapatkan kinerja yang baik dan terus berkembang maka diperlukan pengembangan sumber daya manusia mengikuti kebutuhan perusahaan yang terus berkembang. Bukan hanya sumber daya manusia yang harus berkualitas dan ditingkatkan namun struktur organisasinya pun harus mendukung untuk menompang pekerjaan agar dapat efisien dan efektif.

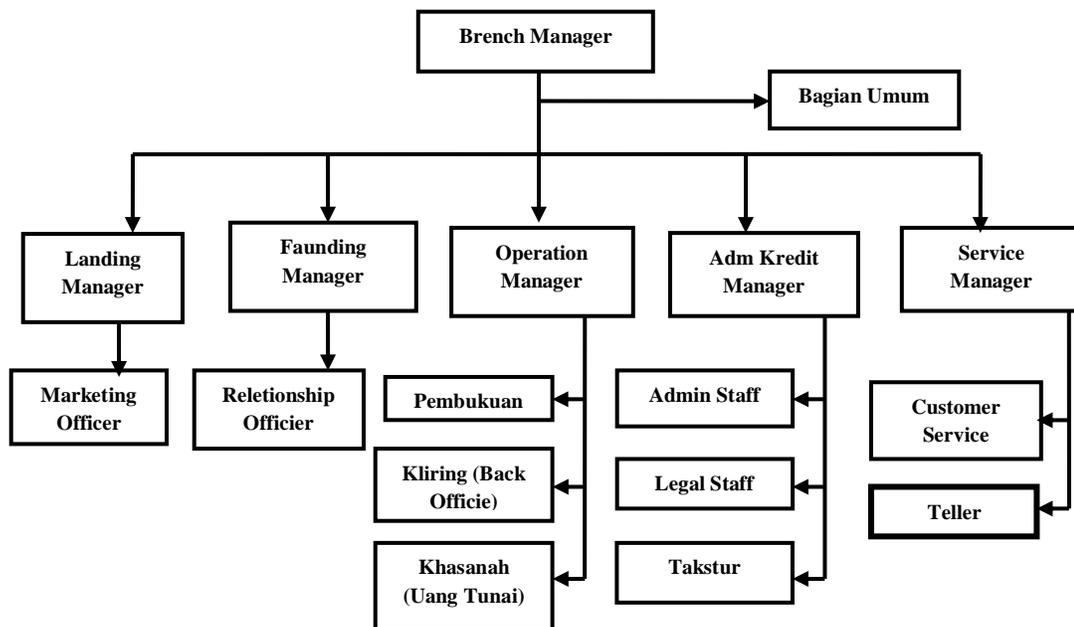
Bank Muamalat Indonesia dipimpin oleh President Director yang membawahi 7 Direksi yang terdiri dari Compliance Director, Finance Director, Chief Human Capital Officer, Operation Director, Chief Risk Officer, Corporate Banking Director dan Retail Banking Director. President Director dan 7 Direksi mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh cabang maupun unit Bank Muamalat yang ada di Indonesia yang terdiri dari 80 Kantor Cabang dan 267 Kantor Unit Cabang Pembantu. Gambar 1.2 mengilustrasikan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

*Sumber: Bank Muamalat Indonesia*

Objek pada penelitian dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Karyawan di Bank Muamalat Cabang Nusa Tenggara Barat yang berlokasi di Jalan Pejanggik No. 27, Cakranegara – Cakranegara Barat, Kecamatan Mataram, Kota Mataram. Bank Muamalat Cabang Nusa Tenggara Barat terdiri dari 103 karyawan. Gambar 1.3 mengilustrasikan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia di Kantor Cabang.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Cabang Bank Muamalat Indonesia

*Sumber : Bank Muamalat Indonesia*

## 1.2 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini terdapat persaingan yang begitu ketat dalam berbagai bidang khususnya bidang ekonomi karena terdapat perdagangan bebas. Salah satunya adalah sektor keuangan khususnya perbankan sehingga karyawan bank dituntut harus mampu bersaing dan apabila tidak ditingkatkan kualitasnya maka kesempatan kerja yang ada didalam organisasi tersebut akan diisi oleh tenaga kerja asing yang lebih baik dan lebih berkompeten. Seperti yang dilansir pada artikel Kompas.com dengan judul “Pro Kontra Perpres Tenaga Kerja Asing” Pitoko (2018), mengungkapkan Penandatanganan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA) oleh Presiden Joko Widodo beberapa waktu lalu telah menimbulkan pro dan kontra di tengah masyarakat. Pihak-pihak yang pro menganggap perpres tersebut bakal memberikan investasi lebih banyak dari luar negeri ke dalam negeri, semakin banyak investasi asing maka lapangan pekerjaan untuk pekerja asing semakin meningkat sehingga tuntutan kerja karyawan semakin tinggi dan rumit untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Menurut Wayne dan Mortocchio (2016:375), Lembaga Nasional Keselamatan dan Kesehatan Kerja telah mempelajari stres yang terkait dengan bekerja dan menemukan bahwa beberapa pekerjaan umumnya dianggap lebih menekan daripada pekerjaan lain. Faktor umum di antara pekerjaan ini adalah kurangnya kontrol karyawan atas pekerjaan. Karyawan dalam pekerjaan semacam itu mungkin merasa bahwa mereka terjebak diperlakukan lebih seperti mesin daripada orang.

Semua perusahaan yang bergerak dibidang perbankan tentu ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, oleh karena itu karyawan memiliki tuntutan, antara lain karyawan bank mempunyai target pekerjaan yang biasanya dialami karyawan pada bagian *marketing*, jam kerja yang tinggi dan kualitas pekerjaan yang harus dapat dipenuhi seperti mampu memberikan pelayanan nasabah sehingga harus mampu menguasai *public speaking* yang baik agar dapat

mengkomunikasikan informasi yang ada kepada nasabah. Dampak permasalahan tersebut akan berpengaruh pada kondisi psikologi karyawan pada akhirnya akan dapat menimbulkan stres kerja bagi para karyawan. Stres kerja, oleh para ahli pelaku organisasi telah dinyatakan sebagai penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Teknologi yang terus berkembang pada dunia perbankan juga menuntut karyawan untuk dapat menguasainya.

Menurut Machado dan Davim (2014:158), Internet telah mengubah lingkungan kerja, lingkungan bisnis dan bersaing dalam lingkungan siklus hubungan interdependen. Internet menjadi katalis untuk model bisnis baru, strategi, dan struktur organisasi. memperkenalkan faktor-faktor baru yang telah mempengaruhi skenario kompetitif, persaingan baru, pesaing baru, dan jenis tekanan baru.

Pada artikel Detik.com dengan judul “Fakta Jumlah Pegawai Bank Terus Menyusut” Laucereno (2018) mengungkapkan Sejumlah bank baik itu swasta atau milik pemerintah mengurangi karyawannya, Bank yang mengalami pengurangan karyawan antara lain Bank Danamon termasuk anak usaha Adira Finance, Adira Quantum dan Adira Insurance, Bank mandiri, BNI dan May Bank. Era digitalisasi seperti sekarang ini membuat karyawan bank harus banyak meningkatkan kemampuan di bidang digital dan teknologi. Posisi pegawai bank yang terancam digantikan oleh mesin adalah *front office* dan *customer service* sehingga karyawan bank saat ini dituntut untuk memperbanyak *skill*. Jika dilihat dari sisi organisasi dengan adanya *digitalisasi* pada perbankan yang akan mempengaruhi sumber daya manusia di perbankan, salah satunya adalah pengurangan karyawan untuk memaksimalkan efisiensi operasional dengan menggunakan teknologi yang berkembang. Bank juga melakukan *merger* atau *akuisisi* yang berakibat pada pengurangan karyawan. Sedangkan jika dilihat dari sisi karyawan dengan adanya fenomena di atas yaitu pengurangan karyawan (Pemutusan Hubungan Kerja) dan karyawan harus mampu menggunakan teknologi yang berkembang dapat mempengaruhi stres seperti yang terjadi pada Bank Muamalat NTB yang telah

menutup 2 kantor Layanan yaitu kantor Kas Praya dan kantor Cabang Pembantu Langko.

Malik (2018:138), mengungkapkan stres yang berhubungan dengan pekerjaan adalah kondisi psikologis pikiran yang disebabkan oleh *stressor* pada bekerja seperti sifat pekerjaan, tuntutan pekerjaan yang berlebihan, tidak ada kontrol atas alur kerja seseorang, tingkat dukungan sosial yang sedikit, kurangnya kejelasan peran, tingkat konflik terkait pekerjaan yang tinggi, perasaan tidak aman kerja, pelecehan dan kekerasan di tempat kerja.

Pada artikel Kompas dengan judul “Tinggi, Tingkat Stres Karyawan Bank” Utomo (2014) mengungkapkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melakukan riset keluhan konsumen terhadap jasa keuangan. Hasil dari riset tersebut, target besar yang diberikan perusahaan membuat karyawan bank mengaku cukup stres sehingga hal ini tentu tidak sehat, baik bagi perkembangan jiwa pekerja maupun kinerja bank itu sendiri. Studi yang sama juga pernah dilakukan UNI Global Union yang berbasis di Swiss yang bertema *The Banking: The Human Crisis*, survei tersebut menemukan lebih dari 80 persen perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan karyawannya selama dua tahun terakhir.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Caesarani dan Riana (2016), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Karyawan dan Turnover Intention pada Sari Segara Resort Villa” dengan objek penelitian 65 karyawan Sari Segara Resort Villa di Bali. Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional artinya karyawan yang memiliki stres kerja akan berdampak pada rendahnya komitmen organisasional dan stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. artinya karyawan yang mengalami stres kerja akan mengakibatkan keinginan (*Turnover Intention*) untuk keluar dari perusahaan.

Berdasarkan jurnal tersebut menghasilkan adanya pengaruh antara stres kerja dan komitmen kerja, ketika karyawan memiliki stres kerja yang tinggi maka karyawan tersebut akan memiliki tingkat komitmen yang rendah. Dilihat dari

fenomena yang terjadi di perbankan dari adanya tuntutan pekerjaan karyawan yang terus meningkat agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis atau perusahaan yang menawarkan layanan sejenis maka perusahaan memerlukan karyawan dengan kinerja yang baik dan loyalitas yang tinggi untuk dapat mencapai tujuan bersama dan perusahaan juga memerlukan karyawan dengan komitmen kerja yang tinggi untuk tetap mempertahankan eksistensi perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan yang lain.

Peneliti melakukan *preliminary study* berdasarkan latar belakang sebelumnya untuk mengetahui stres kerja dan komitmen karyawan pada karyawan Bank Muamalat Cabang Nusa Tenggara Barat dengan mengambil sampel sebanyak 56 karyawan dari jumlah populasi sebanyak 103 karyawan. Menurut Arikunto dalam Siyoto dan Sodik (2015:64), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, jika kita hanya meneliti sebagian dari populasi maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel.

Meyer dan Allen dalam Meifert *et al* (2013:225), mengungkapkan konsep komitmen terbagi menjadi tiga dimensi yang berarti visi dari tiap dimensi berbeda yaitu karyawan dengan komitmen afektif yang kuat tetap berada di dalam organisasi karena mereka ingin, karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang kuat tetap karena mereka perlu dan karyawan dengan komitmen normatif yang kuat tetap menjadi anggota organisasi karena mereka merasa harus melakukannya, peneliti menggunakan teori komitmen karyawan dari Meyer dan Allen (2013), untuk membuat pertanyaan *preliminary study*.

Wilkinson (2016:29), mengungkapkan literatur tentang stres di tempat kerja. Penelitian dari Badan Keamanan Eropa dan Kesehatan di Tempat Kerja (2013) melaporkan stres psikososial sebagai salah satu tantangan utama bagi SDM. Survei terhadap sekitar 35.000 pekerja di 31 negara Eropa, data menunjukkan terkait stres pekerjaan, kelelahan dan depresi menjadi penting di tempat kerja responden, sebanyak 7 dari 10 orang yang mengidentifikasi reorganisasi pekerjaan,

ketidakamanan kerja, jam kerja yang panjang, berlebihan beban kerja dan *bullying* sebagai penyebab utama stres. Peneliti menggunakan teori stres kerja dari Wilkinson (2016:29) untuk membuat pertanyaan *preliminary study*.

Dari hasil *preliminary study* diketahui tingkat komitmen dan stres kerja dari sampel karyawan Bank Muamalat Cabang Nusa Tenggara Barat. Tabel 1.1 mengilustrasikan deskripsi variabel tingkat stres kerja karyawan dan Tabel 1.2 mengilustrasikan variabel tingkat komitmen karyawan.

**Tabel 1 1 Deskripsi Variabel Tingkat Stres Kerja Karyawan**

Item X	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Skor	Persentase
1	Reorganisasi Pekerjaan	0	0	1	46	9	232	82,85%
2	Ketidakamanan Kerja	6	11	13	25	1	172	61,42 %
3	Jam kerja yang panjang	0	0	0	43	13	237	84,64 %
4	Beban Kerja	1	9	11	30	5	197	70,35 %
5	Bullying	1	4	4	42	5	214	76,42 %
							1.052	75,53 %

*Sumber: Data Diolah*

Indikator untuk mengukur variabel stres kerja meliputi: Reorganisasi Pekerjaan (X1.1), Ketidakamanan Kerja (X1.2), Jam Kerja yang Panjang (X1.3), Beban Kerja (X1.4) dan *Bullying* (X1.5). Data mengenai deskripsi jawaban responden tentang stres kerja sebagai berikut :

1. Nilai *mean*/rerata indikator reorganisasi pekerjaan (X1.1) adalah sebesar 82,85 % termasuk dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden menilai setuju bahwa karyawan masih dapat beradaptasi dengan perubahan organisasi.

2. Nilai *mean*/rerata indikator ketidakamanan kerja (X1.2) adalah sebesar 61,42 % maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden menilai netral bahwa asuransi yang diberikan perusahaan cukup untuk membuat karyawan merasa aman.
3. Nilai *mean*/rerata indikator jam kerja yang panjang (X1.3) adalah sebesar 84,64 % termasuk dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden setuju bahwa perusahaan tidak memberikan banyak waktu dirumah.
4. Nilai *mean*/rerata indikator beban kerja (X1.4) adalah sebesar 70,35 % termasuk dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden memiliki tuntutan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya.
5. Nilai *mean*/rerata indikator *bullying* (X1.5) adalah sebesar 76,42 % termasuk dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden di perusahaan sesama rekan kerja saling menghargai.
6. Nilai *mean*/rerata variabel karakteristik pekerjaan (X1) adalah sebesar 75,53 % termasuk dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden setuju terhadap adanya stres kerja yang ada di Bank Muamalat Nusa Tenggara Barat.

**Tabel 1.2 Variabel Tingkat Tingkat Komitmen Karyawan**

Item Y	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Skor	Persentase
1	Komitmen Afektif	1	14	15	25	1	179	63,92 %
2	Komitmen Berkelanjutan	2	8	11	29	6	193	68,92 %
3	Komitmen Normati	2	8	11	30	5	196	70,00 %
							568	67,61 %

*Sumber: Data Diolah*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa :

1. Nilai *mean*/rerata indikator komitmen afektif (Y1.1) adalah sebesar 63,92 % maka dapat disimpulkan secara rata-rata karyawan menjawab netral tentang memiliki komitmen untuk memajukan perusahaan.
2. Nilai *mean*/rerata indikator komitmen berkelanjutan (Y1.2) adalah sebesar 68,92 % maka dapat disimpulkan secara rata-rata keinginan karyawan untuk berpindah kerja adalah netral terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya adalah sangat baik/sangat tinggi.
3. Nilai *mean*/rerata indikator komitmen *normative* (Y1.3) adalah sebesar 70,00 % termasuk dalam katagori tinggi maka dapat disimpulkan secara rata-rata para karyawan menjawab setuju tentang memiliki perasaan tanggung jawab terhadap perusahaan.
4. Nilai *mean*/rerata variabel komitmen organisasi (Y1) adalah sebesar 67,61 % maka dapat disimpulkan secara rata-rata responden menilai komitmen oragnisasi yang dirasakan atau dimiliki para karyawan terhadap Bank Muamalat Nusa Tenggara Barat adalah netral.

Dengan ini, Peneliti tertarik untuk menganalisis fenomena di atas dengan judul “Pengaruh Stres kerja terhadap Komitmen Karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat”. Adanya penelitian ini diharapkan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat dapat meminimalisir tingkat stres dan meningkatkan komitmen karyawan setelah mengetahui tingkat stres dan komitmen karyawan.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Perkembangan pada dunia perbankan saat ini menyebabkan adanya banyak persaingan. Semua perusahaan memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk nasabahnya, sehingga karyawan memiliki tuntutan yang lebih agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Karyawan Bank memiliki tuntutan,

antara lain target pekerjaan yang biasanya dialami karyawan pada bagian *marketing*, jam kerja yang tinggi dan kualitas pekerjaan yang harus dapat dipenuhi seperti mampu memberikan pelayanan nasabah sehingga harus mampu menguasai *public speaking* yang baik agar dapat mengkomunikasikan informasi yang ada kepada nasabah. Dampak permasalahan tersebut akan berpengaruh pada kondisi psikologi karyawan yang pada akhirnya akan dapat menimbulkan stres kerja bagi para karyawan. Stres kerja, oleh para ahli pelaku organisasi telah dinyatakan sebagai penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Teknologi yang terus berkembang pada dunia perbankan juga menuntut karyawan untuk dapat menguasainya.

Sedangkan jika dilihat dari sisi karyawan dengan adanya fenomena di atas, yaitu pengurangan karyawan (Pemutusan Hubungan kerja), tekanan *jobdesk* dan adanya tuntutan pekerjaan karyawan yang terus meningkat agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis atau perusahaan yang menawarkan layanan sejenis maka perusahaan memerlukan karyawan dengan kinerja yang baik dan loyalitas yang tinggi untuk dapat mencapai tujuan bersama dan perusahaan juga memerlukan karyawan dengan komitmen kerja yang tinggi sangat diperlukan. Dengan ini, Peneliti tertarik untuk menganalisis fenomena di atas dengan judul “Pengaruh Stres kerja terhadap Komitmen Karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat” untuk mengetahui tingkat stres kerja karyawan, tingkat komitmen karyawan dan seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap komitmen pada bank tersebut.

Faktor-faktor konvensional yang mengarah ke bagaimana karyawan bertahan dan komitmen tidak dapat dipisahkan. Dengan menganalisis perilaku karyawan dengan teknologi tinggi, Dockel *et al* menemukan bahwa faktor yang paling relevan adalah kompensasi, karakteristik pekerjaan, dukungan pengawas dan kebijakan kerja atau hidup yang tampaknya memiliki signifikan pengaruh pada komitmen (Machado dan Davim, 2014 : 135).

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya terkait stres kerja terhadap komitmen karyawan pada Bank Muamalat Cabang Nusa Tenggara Barat maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana tingkat stres kerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat ?
- 2) Bagaimana tingkat komitmen Karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat ?
- 3) Seberapa besar pengaruh tingkat stres kerja terhadap komitmen kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui tingkat stres kerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat.
- 2) Mengetahui tingkat komitmen Karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat.
- 3) Mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap komitmen karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Manfaat Secara Akademis**

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi pengembang ilmu pengetahuan, memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sumber daya manusia pada perusahaan.

2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari teori dilapangan.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan acuan terhadap pengembangan atau pembuatan dalam penelitian yang sama.

### **1.6.2 Manfaat Secara Praktisi**

Memberikan sumbangan kepada semua pihak, khususnya Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat untuk lebih memperhatikan aspek aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut dan menganalisis faktor-faktor eksternal yang dapat mengurangi komitmen karyawan.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Beberapa tahun terakhir persaingan di dunia perbankan semakin ketat untuk mempertahankan eksistensinya di dalam bisnis keuangan maka bank akan selalu meningkatkan layanannya demi mempertahankan nasabahnya, pertumbuhan dan perkembangannya ditandai dengan munculnya produk produk baru seperti jaminan kredit, berbagai hadiah, fasilitas *online*, *phone banking*, Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM sekarang tidak hanya berfungsi sebagai *vending machine* uang saja namun sekarang mesin ATM dapat berfungsi sebagai setor tunai. Karyawan dituntut mampu menggunakan teknologi pada dunia perbankan. Salah satu dampak dari keefisienan kinerja yang dihasilkan dari perkembangan teknologi ini menyebabkan tuntutan kerja yang lebih tinggi agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, sedangkan bagi sumber daya manusia dengan adanya digitalisasi tuntutan kerja karyawan akan semakin tinggi untuk menyesuaikan dengan perkembangan yang akan menyebabkan tekanan baru dan dapat menjadi faktor stres kerja yang baru.

Dengan adanya fenomena tersebut peneliti tertarik untuk membahas tentang bagaimana pengaruh dari stres kerja karyawan terhadap komitmen kerja karyawan. Perusahaan perbankan yang kami ambil untuk penelitian ini yaitu Bank Muamalat Indonesia Cabang Nusa Tenggara Barat dengan variabel bebas atau independennya

(X) sebagai variabel yang mempengaruhi adalah stres kerja dan variabel dependennya sebagai variabel yang dipengaruhi adalah komitmen kerja.

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini terdiri dari lima BAB yang masing-masing memiliki sub BAB yang saling terhubung satu sama lainnya Penelitian ini ditulis secara sistematis dengan format sebagai berikut:

- BAB I : Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematik penulisan tugas akhir
- BAB II : Menguraikan dan menjelaskan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis masalah pokok yang telah dikemukakan, tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.
- BAB III : Menguraikan metode penelitian yang terdiri dari karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas atau *trustworthiness*, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.
- BAB IV : Menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari analisis responden terhadap variabel penelitian, analisis statistik dan analisis pengaruh variabel.
- BAB V :Merupakan bab kesimpulan dan saran