

BAB III
TEKANAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BTN
SYARIAH KCS BANDUNG

3.1 Deskripsi Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat BTN Syariah KCS Bandung

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Pada tahun 2005, karena tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah, dan Keunggulan dalam prinsip Syariah, serta dengan adanya Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan/revisi atas Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 telah memberi peluang baru bagi tumbuh kembangnya Bank Syariah di Indonesia. Seiring dengan hal tersebut dan karena adanya fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang mengharamkan bunga bank, maka turut mendorong minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa perbankan dan keuangan berbasis syariah. Melihat kondisi tersebut, maka PT. BTN (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 telah menetapkan untuk membuka Unit Usaha Syariah, dengan nama Unit Usaha Syariah Bank BTN

guna memfasilitasi masyarakat yang memiliki minat yang besar terhadap jasa perbankan yang berbasis syariah. Namun, agar lebih mudah diingat oleh masyarakat, maka namanya diubah menjadi BTN Syariah. PT Bank BTN Syariah yang mulai beroperasi sejak tanggal 14 Februari 2005 diawali dengan membuka KCS (Kantor Cabang Syariah) Jakarta berkeyakinan bahwa operasional perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya distribusi perekonomian yang merata.

PT. BTN (Persero) Kantor Cabang Syariah Bandung sempat berlokasi di Jl. Jawa No. 7 Bandung sebelum relokasi dan menetap pada alamat yang baru yaitu Jl. Cicendo No.16 Bandung berdiri pada tanggal 25 Februari 2005 yang bertepatan pada tanggal 16 Muharam 1426 H yang diresmikan oleh Bpk. Kodradi selaku Direktur utama BTN. Meskipun usianya relatif muda, namun BTN Cabang Syariah Bandung telah menerapkan *management* yang baik, hal ini terbukti dengan adanya Visi dan Misi Perusahaan, Tujuan Pendirian serta adanya Pedoman Pegawai yang menjadi acuan etika bagi para pegawainya dalam memberikan pelayanan bagi para nasabahnya. Semua hal ini merupakan konsep yang ideal yang ingin dicapai oleh bank, yaitu menjadi bank yang unggul.

3.2 Visi dan Misi BTN Syariah KCS Bandung

3.2.1 Visi BTN Syariah KCS Bandung

"Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama"

3.2.2 Misi BTN Syariah KCS Bandung

1. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
2. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

3.2.3 Tujuan BTN Syariah KCS Bandung

1. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
2. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank
3. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

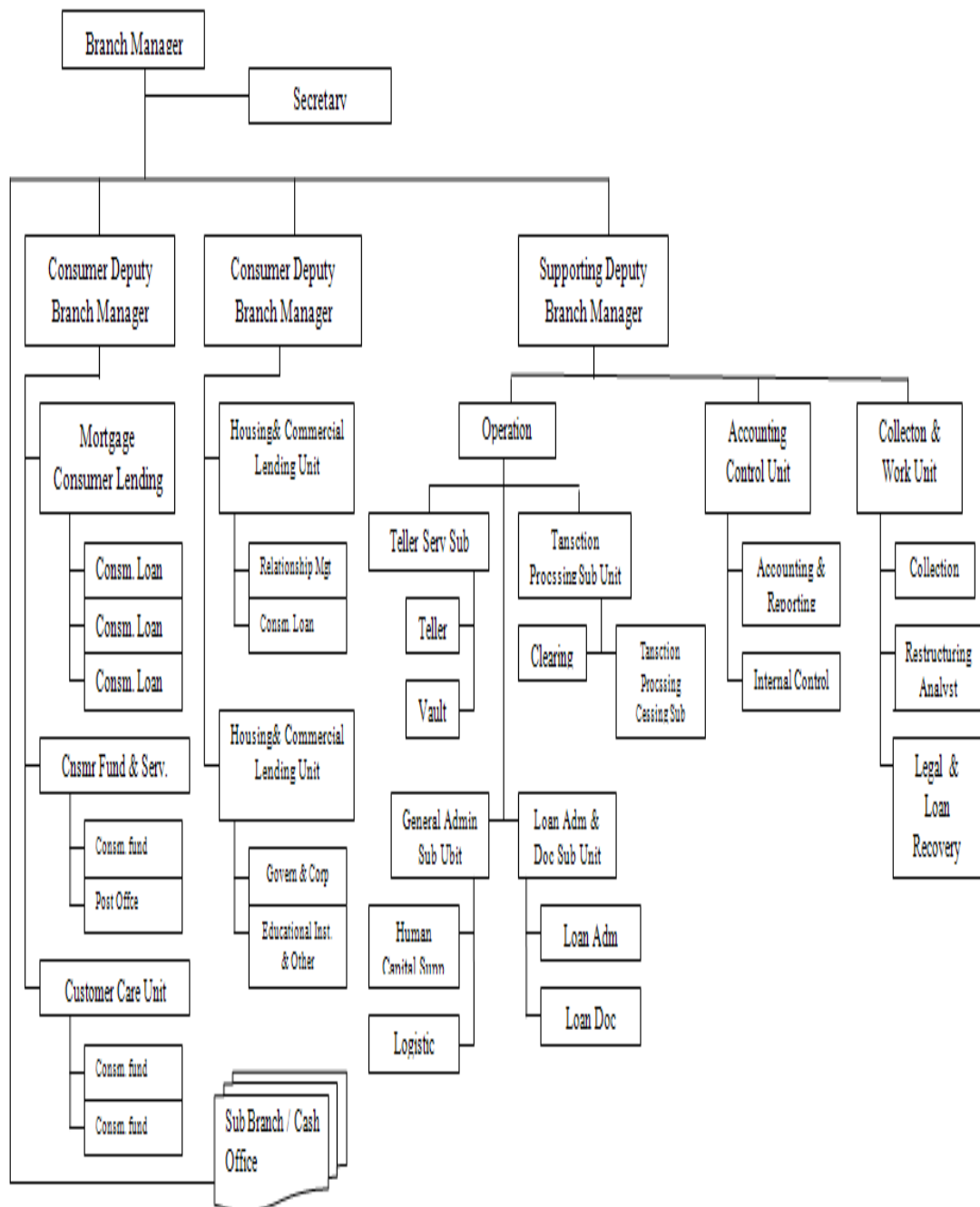
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan

3.3.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang terdapat pada Bank BTN Syariah KCP Bandung mengacu pada aturan dasar implementasi Struktur Organisasi (SO) Kantor Cabang yaitu KD No. 3d1/DIR/CMO/2010 tanggal 30 September 2010. Sedangkan untuk *Standard Operating Procedure* (SOP) mengacu kepada ketentuan proses kredit yaitu dengan menggunakan *Standard Operating Procedures Consumer Loan* sebagaimana yang telah disetujui Direksi melalui memo CMO No.234/M/CMO/OFC/IX/2010 tanggal 24 September 2010 tentang Permohonan Putusan Draft Proses Bisnis Mortgage. Selain untuk butir 3.a tersebut diatas, maka *Standard Operating Procedures* tetap mengacu kepada ketentuan yang lama dengan perubahan nama *job title/supervise* yang mengacu kepada Struktur Organisasi yang baru. Struktur Organisasi yang baru ditunjukkan dalam Bagan 3.1 sebagai berikut:

Bagan3.1

Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) KCS Bandung



3.3.2 Karyawan dan Jabatan

Branch Manager (Kepala Cabang)	: Cuk Hidayat
Sekretaris	: Fitri Nurhidayah Indah
Wakil Pimpinan Cab. Syariah	: Wahyu ilin
Kasi Pelayanan Nasabah	: Irma Rahmawati
- Customer Service	: Ajeng Briana
	: Zhela Aritanoga
- Teller	: Raden Tria Hadayani
	: Ersan
	: Feby Damayanti
	: Riki Triandi
	: Abdul Faqih
- Kliring	: Deky Stiandani
Transaction Processing & IT Suport	: Arnis Metha Putri
Kasi Pembiayaan	: Eko Sawiji
- Pembiayaan Konsumtif	: Tito Susanto
- Adm & Pelaporan SID	: Agustiawan
	: Herdyan Wahyu
	: Surya Wijaya
	: Lintang Septiany Fresty
- Analis Pembiayaan Umm	: Rahman Haris
	: Andhika Chandra
Accounting Reporting	: Durotun Nafsiyah
Internal Control	: Reni Triyana
Kasi Umum /HRD	: Priana Ilham
Staff	

- Satpam : Nana
: Adi
- Pelayanan/ OB : Supriadi
: Asep
- Jaga Kantor : yusuf
- Supir : Agus, Yanto, Maman, Firman, Fendi

3.3.3 Uraian Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi di atas terdapat uraian jabatan sebagai berikut:

3.3.3.1 Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

Fungsi pimpinan kantor cabang pembantu adalah sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam mengenai tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. Disamping itu berfungsi sebagai supervise.

3.3.3.2 Wakil Kepala Cabang

Fungsi untuk Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang sesuai kewenangannya dan Mengawasi dan memeriksa laporan operasional bank di Kantor Cabang yaitu laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal dan rekapitulasi saldo rekening (harian).

3.3.3.3 Kasie Pelayanan Nasabah

Tujuannya untuk Memberikan pengarahan, pembinaan, pengendalian dan pengawasan secara langsung kepada Teller, Customer Service dan Petugas Kliing, Mengkoordinir proses pelayanan kepada

nasabah dan melakukan otorisasi transaksi sesuai dengan batas limit yang telah ditentukan.

3.3.3.4 Customer Service

CS bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang langsung ke counter BTN. Adapun tugas pokok CS adalah sebagai berikut:

1. Media penyampaian informasi dan penjualan produk DPK
2. Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah
3. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasannya.

3.3.3.5 Teller

Teller selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan uang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas-tugas pokok teller adalah sebagai berikut:

1. Pelaksana mutasi uang tunai antara Teller kantor cabang pembantu
2. Pelaksana transaksi keuangan tunai: setoran dan pembiayaan

3.3.3.6 Kliring

Kliring bertugas untuk Membuat Rekap data outgoing transfer dan melakukan Encode warkat kliring dan membuat rekap dan kirim ke Penyelenggara Kliring Lokal (PKL)

3.3.3.7 Kasie Akuntansi & Staff Akuntansi

Kasie Akuntansi & Staff Akuntansi berfungsi Membuat laporan keuangan untuk pusat setiap akhir bulan

3.3.3.8 Kasie Pembiayaan

Kasie Pembiayaan berfungsi Melakukan pencatatan keluar masuk barang berharga dan dibuktikan dengan tanda bukti serah terima barang jaminan atas pembiayaan.

3.3.3.9 Staff Adm & Pelaporan SID & Staff Analis Pembiayaan Umm

Staff Adm & Pelaporan SID & Staff Analis Pembiayaan Umm bertugas untuk Melakukan pemindahbukuan antar rekening atas dasar permohonan dari nasabah dan membuat laporan secara rinci atas kekurangan dokumen dan data nasabah untuk segera ditindaklanjuti.

3.4 Produk-produk BTN Syariah KCS Bandung

Produk yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah KCS Cicendo Bandung ada tiga kelompok, yaitu: produk penghimpunan dana, produk pembiayaan dan produk jasa.

3.4.3 Produk Penghimpun Dana (Funding)

1. Giro Batara iB
2. Pendanaan Giro Investa Batara iB
3. Tabungan Batara iB
4. Tabungan Investa Batara iB
5. Tabungan Baitullah Batara iB
6. Deposito Batara iB
7. TabunganKu iB

3.4.4 Produk Pembiayaan (Landing)

1. Pembiayaan KPR BTN iB
2. Pembiayaan KPR Indensya BTN iB

3. Pembiayaan KPR Swagriya BTN iB
4. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB
5. Pembiayaan Modal kerja BTN iB
6. Pembiayaan Yasa Griya BTN iB
7. Pembiayaan Investa BTN iB
8. Gadai BTN iB
9. Pembiayaan SYUKUR (Syariah Kredit Usaha Rakyat) BTN iB

3.4.5 Produk Jasa

1. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)
2. Kiriman Uang Rupiah (SKN)
3. Inkaso
4. Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

3.5 Tingkat Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di BTN Syariah KCS Bandung

3.5.1 Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di BTN Syariah KCS Bandung

Secara teoritis, tekanan kerja menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara tekanan kerja adalah persaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan didalam menghadapi pekerjaan.⁴⁸

Kemudian menurut Veithzal Rivai, menyatakan bahwa:

Tekanan kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses

⁴⁸*Ibid*, hal:157

berfikir, dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja.⁴⁹

Tekanan kerja di BTN Syariah KCS Bandung, berada pada kategori tinggi.

Dapat diartikan tekanan kerja di BTN Syariah tidak baik. Terdapat 7 indikator penyebab tekanan kerja yang terjadi di BTN Syariah:

1. Waktu yang mendesak
2. Gaji / upah yang tidak sesuai
3. Tuntutan fisik
4. Kepempinan
5. Otoritas kerja yang tidak memadai
6. Konflik kerja
7. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Ketujuh indikator tersebut merupakan tekanan kerja di BTN Syariah, salah satu penyebab hal tersebut adalah karena sebagian besar karyawan BTN Syariah rata-rata masih muda dan kurang terbiasa atau berpengalaman dalam menerima banyak pekerjaan, akan tetapi berbeda dengan yang sudah lama bekerja (senior) dan terbiasa menerima banyak pekerjaan sehingga mereka terbiasa dengan tekanan kerja.⁵⁰

⁴⁹ Veithzal Riva, *Teori Kinerja Dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara, Hal: 516

⁵⁰ Hasil wawancara penulis dengan bagian SDM, Tito Susanto di BTN Syariah, 09-10-2014

Tabel 3.1

Hasil Kusioner Kurangnya perencanaan kerja yang baik

NO	Pertanyaan	F/ %	STS	TS	KS	S	SS	Jumlah
1	Selama bekerja di BTN Syariah KCS Cicendo tidak memiliki perencanaan waktu dalam schedule kerjanya.	F	12	13	2	2	1	30
		%	40,00	43,33	6,66	6,66	3,33	100%
2	Selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo tidak mendapatkan informasi mengenai job description atau spesifikasi pekerjaan yang akan dilakukan	F	11	16	1	2	-	30
		%	36,66	53,33	3,33	6,66	-	100%
Total		F	23	29	3	4	1	60
		%	38	48	5	6,6	2,4	100%

Tabel 3.2

Hasil Kusioner Gaji / upah yang tidak sesuai

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
3	Selama bekerja di BTN Syariah KCS Cicendo gaji yang didapat tidak sesuai dengan kebutuhan anda	F	2	4	12	11	1	30
		%	6	14	40	36	4	100%
4	Selama bekerja di BTN Syariah KCS	F	3	4	3	14	6	30

	Cicendo gaji yang didapat tidak sesuai dengan UU Ketenagakerjaan							
		%	10	14	10	46	20	100%
5	selama bekerja di BTN Syariah KCS Cicendo pihak manajemen tidak pernah memberikan insentif atau bonus tambahan.	F	13	14	2	1	-	30
		%	43,33	46,66	6,66	3,33	-	100%
Total		F	18	22	17	26	7	90
%		%	20	24,6	18	28,8	8,6	100%

Tabel 3.2

Hasil Kusioner Tuntutan Fisik

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
6	Selama bekerja di BTN Syariah KCS Cicendo pihak manajemen tidak diberikan izin untuk rehat/istirahat oleh pihak manajemen.	F	6	24	-	-	-	30
		%	20,00	80,00	-	-	-	100%
7	selama bekerja di BTN Syariah KCS Cicendo pihak manajemen tidak memberikan tunjangan kesehatan.	F	10	16	3	1	-	30
		%	33,33	53,33	10,00	3,33	-	100%
Total		F	16	40	3	1	-	60
%		%	26,66	66,66	5,00	1,66	-	100%

Tabel 3.3
Hasil Kuaioner Kepemimpinan

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
8	Selama melakukan aktivitas pekerjaan di kantor terjadi adanya ketidak-harmonisan antara karyawan dengan atasannya	F	14	14	1	1	-	30
		%	46,66	46,66	6,66	10,00	3,33	100%
9	Selama melakukan aktivitas pekerjaan di kantor pihak atasan kurang melakukan komunikasi yang baik dengan anda.	F	14	15	1	-	-	30
		%	46,66	50,00	3,33	-	-	100%
10	Selama melakukan aktivitas kerja atasan anda tidak mengakomodir ide atau pendapat anda terkait pekerjaan yang dilakukan.	F	14	12	1	2	1	30
		%	46,66	40,00	3,33	6,66	3,33	100%

Tabel 3.4

Hasil Kusioner Otoritas kerja yang tidak memadai

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
11	Selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo pihak manajemen tidak memberikan alat bantu infrastruktur yang memadai dalam menunjang pekerjaan anda.	F	15	14	1	-	-	30
		%	50,00	46,66	3,33	-	-	100%
12	Selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo Anda merasa kondisi tempat kerja tidak nyaman	F	9	16	4	1	-	30
		%	30,00	53,33	13,33	3,33	-	100%
	Total	F	24	30	5	1	-	60
	%	%	40,00	50,00	8,33	1,66	-	100%

Tabel 3.5
Hasil Kusioner Konflik kerja

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
13	selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo Anda sering mengalami ketidak-harmonisan dengan rekan kerja.	F	12	15	1	2	-	30
		%	40,00	50,00	3,33	6,66	-	100%
14	selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo Anda merasa tidak ada komunikasi yang baik antar karyawan	F	17	7	3	3	-	30
		%	56,66	23,33	10,00	10,00	-	100%
Total		F	29	22	4	5	-	60
		%	48,33	36,66	6,66	8,33	-	100%

Tabel 3.6

Hasil Kusioner Perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
15	Selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo anda merasa pihak atasan tidak memberikan order pekerjaan secara proporsional.	F	15	14	1	-	-	30
		%	50,00	46,66	3,33	-	-	100%
16	Selama melakukan aktivitas kerja di BTN Syariah KCS Cicendo Anda mengalami keresahan apabila banyak tuntutan dari pihak atasan.	F	9	16	4	1	-	30
		%	30,00	53,33	13,33	3,33	-	100%
	Total	F	24	30	5	1	-	60
		%	40,00	50,00	8,33	1,66	-	100%

Berdasarkan hasil kusioner mengenai Tekanan Kinerja Kerja dengan 16 pertanyaan yang telah di isi oleh 30 responden, penulis akan menganalisis di bab selanjutnya

3.5.2 Kinerja Kerja di BTN Syariah KCS Bandung

Secara teoritis, kinerja kerja sebagaimana yang dijelaskan oleh Mangkunegara adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁵¹

Kinerja kerja yang ada di BTN Syariah KCS Bandung pada dasarnya memiliki dua karakter yang kuat dalam meningkatkan kinerja karyawannya, yaitu: meningkatkan Sumber Daya Insani (SDI) dan meningkatkan benefit yang pantas. Apabila kinerja karyawan tersebut masih tetap mengalami tekanan kerja dan kinerja yang buruk, pihak manajemen Bank melakukan konseling pada setiap karyawan yang mengalami tekanan kerja. Sedangkan untuk menilai kinerja karyawan yang sudah mengalami peningkatan kinerja kerja dapat terlihat dari laporan keuangan (pendapatan) yang mengalami peningkatan.⁵²

Tabel 4.12

Hasil Kusioner Disiplin

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
1	Disiplin dalam waktu kerja merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan tugas.	F	-	3	5	17	5	30
		%	-	10	16	58	16	100%
2	Saya berkewajiban menyelesaikan tugas	F	-	1	2	23	4	30

⁵¹ *Ibid*, hal: 67

⁵² *Ibid*

	yang dibebankan kepada saya pada waktu yang ditetapkan.							
		%	-	3	6	78	13	100%
3	Sebagai seorang karyawan, saya berkewajiban memberikan laporan hasil kerja yang saya lakukan kepada atasan	F	-	1	2	24	3	30
		%	-	3	7	80	10	100%
	Total	F	-	5	9	64	12	90
	%	%	-	6	10	71	13	100%

Tabel 4.13

Hasil Kusioner Semangat Bekerja

NO	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
4	Saya selalu ingin unggul dalam pekerjaan dibandingkan dengan karyawan lain	F	-	1	1	20	8	30
		%	-	3	3	67	27	100%
5	Pekerjaan yang diberikan pihak manajemen kepada saya merupakan tanggung jawab	F	-	1	1	20	8	30

	yang harus saya laksanakan dengan sebaik-baiknya							
		%	-	3	3	67	27	100%
6	Bagi saya peningkatan keterampilan dalam pelaksanaan tugas adalah suatu hal yang penting	F	-	1	1	20	8	30
		%	-	3	3	67	27	100%
Total		F	-	3	3	60	24	90
%		%	-	3	3	67	27	100%

Tabel 4.14

Hasil Kusioner Kerja Keras

No	Pertanyaan	F/%	STS	TS	R	S	SS	Jumlah
7	Sayatidak pernah putus asa dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan.	F	1	1	2	26	-	30
		%	3	3	7	87	-	100%
8	Peningkatan keterampilan dalam pelaksanaan tugas adalah suatu hal yang penting.	F	-	-	4	26	-	30
		%	-	-	13	87	-	100%
Total		F	1	1	6	52	-	60
%		%	1,6	1,6	10	86,8	-	100%

Berdasarkan hasil kusioner mengenai kinerja kerja dengan 8 pertanyaan yang telah di isi oleh 30 responden, penulis akan menganalisis di bab selanjutnya dengan mengenalisis dan mendeskripsikan hasil kusioner yang sudah di isi oleh responden karyawan BTN Syariah Cabang Pembantu Cicendo Bandung.

