

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional. Kegiatan bank yang berupa penghimpunan dan penyalur dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, serta konsumsi barang dan jasa (Iman, 2017).

Pada tahun 2017 industri perbankan menunjukkan kondisi perekonomian bergerak ke arah yang lebih baik daripada tahun 2016. Hal ini tampak dari peningkatan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang dibukukan oleh bank. *Rebound* terjadi sejak September 2016 dan menunjukkan *trend* peningkatan sampai Mei 2017 yang tumbuh diatas level 10%, setelah sebelumnya menunjukkan kecenderungan penurunan dari Januari 2014 (Andry, 2017).

Berdasarkan Statistik Perbankan Indonesia (SPI) tahun 2016 yang dipublikasikan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) rasio kredit bermasalah secara industri mencapai 3,0%. Meski dengan arahan *single* digit untuk suku bunga kredit di perbankan oleh pemerintah, dinilai, potensi penurunan *net interest margin* (NIM) tidak akan mengganggu tingkat *profitabilitas* industri. Sebab, dari segi margin NIM perbankan Indonesia juga masih tinggi (5,59% per Juni 2016). Di samping itu, belakangan ini bank cenderung mengurangi *ekspansi* kantor cabang mereka, sehingga dapat mengurangi beban yang ditanggung guna mempertahankan *profit* (Kania, 2016).

Kepala Departemen Pengembangan dan Manajemen Krisis Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sukarela Batunanggar, menjelaskan *tren* bisnis perbankan ke depan akan dipengaruhi oleh kebutuhan nasabah, perkembangan teknologi, dan pemenuhan standar regulasi. Kemudian, perkembangan transaksi perbankan internasional lintas batas juga menjadi *tendensi* yang perlu diperhitungkan. Fenomena tersebut merupakan tantangan bagi pembuat regulasi dan pengawas. *Tren* berikutnya yaitu menyangkut kebutuhan sistem layanan terpadu (*one stop services*) melalui bank yang terintegrasi. (Putro, 2016).

Kemudian, *tren* berikutnya muncul sebagai dampak dari perubahan mekanisme suntikan dana (*bail out*) menjadi *bail in* karena implementasi undang-undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan (PPKSK). Peraturan tersebut mewajibkan bank *sistemik* menyampaikan rencana aksi paling lambat Desember 2017 untuk mengatasi masalah keuangan yang mungkin terjadi. Jadi ada indikator yang perlu diwaspadai dan ada rencana aksi yang harus disiapkan bank *sistemik* untuk bisa beroperasi secara normal.

Selain itu, menyoroti perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi atau *fintech* menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan. Hal tersebut karena jasa-jasa yang ditawarkan oleh usaha rintisan di bidang *fintech* berpotensi menurunkan pendapatan bunga dan non-bunga. Sukarela menekankan bahwa berbagai kecenderungan bisnis perbankan tersebut harus tetap berujung pada penciptaan sektor perbankan yang berkontribusi bagi kemakmuran. Industri perbankan harus juga *inklusif*, dengan memberi akses luas kepada masyarakat (Putro, 2016).

Bank pemerintah yang masuk dalam *Good Financial Performance* dalam *Category State-owned Bank*. Pertama yaitu PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, lalu kedua, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, kemudian ketiga, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dan *Top 5 Best Consumer Choice Private Foreign Exchange National Bank* yaitu pertama, PT Bank Central Asia Tbk, lalu kedua, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan ketiga, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (Warta Ekonomi, 2017).

Adapun sejarah singkat dari PT XYZ yaitu didirikan pada tanggal 17 Agustus tahun 1971 dan memperoleh izin sebagai bank devisa tahun 1972, PT XYZ merupakan hasil merger Bank Kemakmuran, Bank Industri Djaja Indonesia dan Bank Industri & Dagang Indonesia. Keputusan PT XYZ untuk menjadi Bank pertama di Indonesia yang *go-public* pada tahun 1982, mencerminkan tingginya kepercayaan diri Bank yang masih terus terjaga hingga hari ini. Dengan *fundamental* yang kuat, PT XYZ berhasil melewati krisis keuangan Asia 1998 sebagai Bank Kategori A, dan selanjutnya melangkah maju mengembangkan produk dan layanannya di bidang Perbankan Ritel dan Komersial (Data Perusahaan).

PT XYZ adalah bank terbesar ke-7 di Indonesia dengan nilai aset lebih dari 160 triliun dan memiliki lebih dari 5000 karyawan. Keputusan PT XYZ untuk menjadi bank pertama di Indonesia yang *go-public* mencerminkan tingginya kepercayaan diri Bank yang masih terus terjaga hingga hari ini (Data Perusahaan).

Penghargaan yang pernah diterima antara lain yaitu meraih peringkat 6 Bank terbesar di Indonesia pada tahun 2013, Menerima *Bisnis Indonesia Awards 2013*

predikat perusahaan terbaik untuk sektor keuangan, Menerima info *Bank Golden Trophy 2013*, Info *Bank Golden Trophy 2013* untuk kategori Bank buku 3 atau kelompok Bank dengan modal inti Rp. 5 Triliun – Rp. 30 Triliun, Menerima *Banking Efficiency Awards 2013 Banking Efficiency Awards* untuk kategori Bank Umum Devisa (Data Perusahaan).

Kuartal I 2017, PT XYZ raup laba Rp 760,41 Miliar. PT XYZ melaporkan laba bersih pada kuartal I 2017 mencapai Rp 760,41 miliar. Capaian tersebut tumbuh 26,9 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Dalam pernyataan resminya, PT XYZ menyatakan, peningkatan laba bersih disokong oleh pendapatan bunga bersih atau *net interest income* (NII) yang mencapai Rp 2,08 triliun. Adapun pendapatan operasional lainnya, termasuk pendapatan berbasis komisi atau *fee based income* tercatat sebesar Rp 553,41 miliar (Setiawan, 2017).

Dalam perkembangan yang terakhir, PT XYZ terus meningkatkan penerapan proses tata kelola *internal* yang baik, dan secara efektif memanfaatkan sistem Teknologi Informasi untuk menjawab tuntutan pertumbuhan Bank yang dalam satu dekade ini terus menunjukkan kinerja yang solid. Hingga akhir tahun 2016 PT XYZ memiliki total aset sebesar Rp 199,18 triliun atau merupakan salah satu dari 10 besar bank nasional. Kredit yang diberikan sebesar Rp134,63 triliun dan Dana Pihak Ketiga sebesar Rp142,65 triliun dan modal sendiri sebesar Rp 34,2 triliun (Data Perusahaan).

Setiap individu yang bekerja pasti akan mengalami stres, oleh karena itu *job stress* telah menjadi masalah utama yang harus segera di minimalisir dan dampaknya akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Stres telah menjadi bagian hidup para karyawan. Berdasarkan *survey* yang dilakukan *Canada Life* tahun 2013, *survey* yang dilakukan terhadap lebih dari 1.100 karyawan itu, seperempatnya mengatakan mereka terlalu banyak bekerja dan tidak bisa memiliki *work-life balance*. Yang mengejutkan 22% dari mereka mengaku terlalu takut untuk meminta bantuan kepada rekan dan atasannya. Hampir setengahnya (48%) mengakui bahwa kekhawatiran mereka itu berdampak *negatif* kepada kehidupan kerja mereka, hasilnya 1 dari 10 responden yang ditanya memilih cuti dari pekerjaan sebagai akibatnya. Penelitian ini juga mengungkap simpati bos kepada bawahannya. Sekitar 17% responden mengaku bahwa mereka tidak menerima dukungan dari atasannya meskipun hal itu sudah coba disampaikan bawahannya. Sedangkan hanya 20% atasan yang bisa memahami kecemasan mereka. Akibat tekanan tersebut, 31% dari mereka mengaku memiliki kinerja dan konsentrasi yang menurun dibandingkan tahun sebelumnya (PortalHR, 2013).

Paul Alvis selaku *marketing director* dari grup *Canada Life* menyampaikan bahwa faktor ekonomi merupakan pemicu meningkatnya *stress* di kalangan karyawan. Perekonomian yang sulit dan banyaknya musim perayaan membebani keuangan seseorang, masalah keuangan adalah sumber yang besar dari *stres*. Isu *stres* pada karyawan ini seharusnya menjadi perhatian khusus perusahaan

khususnya pimpinan. Alvis mengkhawatirkan *stres* yang berlanjut akan menurunkan *produktivitas* mereka dan merugikan perusahaan (Portalhr, 2013).

Job stress adalah perasaan karyawan terkait tekanan pekerjaan, ketegangan, kecemasan, frustrasi, kekhawatiran, kelelahan emosional, dan kesulitan (Armstrong dan Griffin, 2004 dalam Wickramasinghe, 2016). Dengan kata lain, pekerjaan yang dapat menimbulkan *stres*, Oleh karena itu, *stressor* (penyebab tekanan) menunjukkan gaya atau situasi *eksternal* yang bekerja pada peristiwa *obyektif* individu. *Stres* menunjukkan deformasi atau perubahan yang dihasilkan pada individu sebagai akibat dari kekuatan tersebut - pengalaman khusus dari kejadian tersebut (Le Fevre *et al*, 2003 dalam Wickramasinghe, 2016).

Job stress adalah respons emosional dan fisik yang berbahaya, yang terjadi ketika karyawan merasakan keseimbangan yang tidak memadai antara tuntutan pekerjaan mereka dan kemampuan mereka (Lingard, 2004 dalam Alkilani, 2015).

Lalu berdasarkan hasil *in-depth interview* dengan 8 orang karyawan yang bekerja di PT XYZ dengan di divisi yang berbeda bahwa karyawan yang bekerja pada divisi *marketing* mereka mengungkapkan jika mereka selalu di kejar target nasabah dalam kurun waktu tertentu, sehingga mereka harus berlomba-lomba untuk mencapai target tersebut bahkan karyawan mengaku sangat stres ketika target mereka tidak tercapai, sehingga banyak karyawan yang memutuskan untuk *resign* dari kantor karena tidak kuat dengan tuntutan target tersebut.

Fenomena pada divisi lain seperti divisi *teller* yang bertugas bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai, dari hasil *in-depth interview* dengan karyawan PT XYZ tersebut bahwa karyawan mengungkapkan jika mereka salah dalam

mengecek dan menghitung jumlah uang atau dapat dikatakan terjadinya selisih pada saat menghitung, maka mau tidak mau karyawan yang bertanggung jawab harus mengganti selisih dari jumlah uang yang kurang tersebut dengan gaji mereka. Hal ini yang membuat karyawan stres ketika bekerja sebagai *teller* karena mereka harus benar-benar teliti dan cermat dalam menghitung jumlah uang yang masuk agar tidak terjadi selisih, dan karyawan mengungkapkan jika mereka sangat stres ketika gaji mereka dipotong karena harus menutupi selisih uang yang kurang tersebut.

Salah satu faktor penyebab *job stress* yaitu *social support*. *Social support* adalah hubungan sosial yang mengintegrasikan karyawan yang satu dengan yang lainnya untuk memperluas kemampuan mereka (Karasek., *et al* 1989 dalam West, 2013). Dukungan rekan kerja, di sisi lain, mengacu pada rekan kerja yang membantu tugas mereka satu sama lain pada saat yang dibutuhkan dengan berbagi pengetahuan dan keahlian serta memberikan dorongan dan dukungan (Zhou dan George, 2001 dalam west, 2013).

Social support dapat diklasifikasikan menurut sumber dukungan, misalnya rekan kerja atau *supervisor* dan jenis dukungan yaitu instrumental, emosional, informasi, dan dukungan penilaian (House, 1981 dalam Chung-Yan, 2013). Dukungan instrumental terdiri dari bantuan nyata (House, 1981 dalam Chung-Yan, 2013). Dukungan emosional memerlukan masukan dan menunjukkan simpati atau kepercayaan (House, 1981 dalam Chung-Yan, 2013). Dukungan informasi melibatkan penawaran saran tentang cara memahami masalah serta informasi dan arahan yang berguna (House, 1981 dalam Chung-Yan, 2013).

Social support dianggap menjadi faktor penting dalam mengatasi stres kerja dengan menjaga hubungan interpersonal antar individu sehingga terjalannya dukungan sosial, jaminan, bimbingan, dan bantuan materi (Cohen and Wills, 1985 dalam Chung-Yan, 2013). Hal menguntungkan dari *social support* karena adanya orang yang peduli dan memberikan masukan serta bantuan yang positif yang membuat stres menjadi berkurang dan meningkatkan kemampuan individu untuk mengatasi *stressor* (penyebab tekanan) (Cohen dan Wills, 1985 dalam Chung-Yan, 2013).

Lalu berdasarkan hasil *in-depth interview* yang peneliti lakukan dengan 8 orang karyawan yang terkait dengan *social support* hasilnya adalah 5 dari 8 karyawan mengungkapkan pada saat mereka mendapat tugas dari atasan mereka dan tugas tersebut harus selesai pada *deadline* yang sudah ditentukan, akan tetapi tugas tersebut tidak dapat terselesaikan dengan baik karena mendadak ada masalah dalam proses pengerjaannya, lalu atasan mereka tidak mau membantu dan lepas tangan begitu saja tanpa adanya empati atau bantuan terhadap karyawan tersebut, sehingga karyawan harus menyelesaikan tugas tersebut seorang diri tanpa bantuan campur tangan atasannya, karyawan tersebut menjadi sangat stres karena harus berfikir keras serta memutar otak untuk menyelesaikan kendala tugas tersebut.

Karyawan juga mengungkapkan ketika mereka mengerjakan tugasnya dengan maksimal dan saat itulah mereka sangat berharap atasan serta rekan kerjanya menghargai mereka karena sudah melakukan yang terbaik, akan tetapi kenyataannya berbanding terbalik dengan harapannya, atasan mereka sama sekali

tidak menghargai jerih payahnya apalagi memberikan apresiasi kepada karyawan tersebut sehingga karyawan menganggap bahwa mereka merasa tidak dihargai atas apa yang mereka kerjakan dan mereka menganggap usaha mereka sia-sia. Karyawan lain pun mengungkapkan ketika mereka sangat sibuk dengan pekerjaannya dan sampai harus lembur hingga malam hari, pada saat itu atasannya sangat acuh dan tidak mau menawarkan bantuan minimal memberikan masukan atau saran agar tugasnya dapat diselesaikan secara maksimal.

Sejak saat itu karyawan merasa bahwa dirinya seperti bekerja sendirian dan tidak mempunyai atasan karena mereka bekerja harus berusaha sendiri sedangkan atasan mereka sangat cuek dan tidak mau tahu masalah yang mereka hadapi ketika bekerja. Dengan tidak adanya dukungan dari atasan mereka, mereka selalu merasa stres ketika terjadi kendala ketika bekerja.

Dari hasil survey ada hal yang membuat karyawan merasa bahagia di tempat kerja jawabannya ternyata hubungan yang kuat antara rekan kerja dan atasan yang membuat karyawan merasa bahagia di tempat kerja. Hal ini dikemukakan berdasarkan *survey* yang bertajuk *Happy is a Better Job* yang dilakukan oleh JobsDB, seperti dilansir oleh hrmasia.com. *Survey* ini dilakukan terhadap 1.813 karyawan di Hong Kong, Indonesia, Singapura dan Thailand (Portalhr, 2015).

Hasil *survey* juga mengungkapkan bahwa hampir sebagian besar responden yang berasal dari Singapura dan Thailand merasa bahagia dengan pekerjaan mereka. Sedangkan sebaliknya, mayoritas karyawan di Hong Kong (62%) dan Indonesia (73%) merasa tidak bahagia. Para karyawan di Singapura menyatakan bahwa alasan yang membuat mereka merasa bahagia di tempat kerja adalah

karena hubungan baik yang terjadi antara karyawan dengan rekan kerja serta dengan atasan mereka (Portalhr, 2015).

Survey Happy is a Better Job yang dilakukan oleh JobsDB tahun 2015, juga mencari tahu alasan seorang karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Ternyata kurangnya kesempatan untuk mengembangkan karir dan belajar untuk mengembangkan diri merupakan alasan lain seorang karyawan merasa tidak puas. Sebanyak 64% pekerja di Singapura yang menjadi partisipan memiliki niat untuk berganti pekerjaan dalam jangka waktu 12 bulan, diikuti oleh pekerja di Indonesia (59%) dan pekerja di Thailand (49%). Sebanyak 85% responden mengungkapkan bahwa mengganti pekerjaan adalah pilihan yang cukup bijak bagi mereka. Alasannya, karena gaji yang dirasa tidak sesuai dan kesempatan yang kecil untuk mengembangkan karir (Portalhr, 2015).

Pelajaran yang bisa dipetik dari hasil *survey* ini, ternyata tidak selamanya gaji yang cukup menjadi faktor penentu kebahagiaan karyawan. Masih ada hal yang lebih penting dari pada uang, yakni relasi yang baik, kesempatan untuk mengembangkan karir dan kesempatan untuk mengembangkan diri (Portalhr, 2015).

Faktor lain yang menjadi pemicu *job stress* yaitu *the lack of promotional opportunity*. *The lack of promotional opportunity* adalah kurangnya kesempatan untuk kemajuan, dimana individu bergantung pada kinerjanya, menjadikan situasi kerja berpotensi menjadi *stres* (Erkutlu dan Chafra, 2006 dalam Wickramasinghe, 2016). Kurangnya *promotional opportunity* telah dianggap sebagai hal yang penting bagi *stres* kerja (Nelson dan Burke, 2000. Yang *et al.*,

2008 dalam Wickramasinghe, 2016). Yang *et al.* (2008) berpendapat karyawan dengan kesempatan yang lebih tinggi untuk kemajuan menunjukkan tingkat kesehatan psikologis dan fisik yang tinggi.

Opportunity sebagai posisi dalam hirarki organisasi dan sebagai karyawan serta persepsi karyawan tentang sejauh mana sistem administrasi perusahaan memberikan promosi melalui persaingan yang adil dan terbuka (Harlan, 1989 dalam Kabasakal, 2017).

Faktor promosi lebih mengacu pada perubahan status yang berpindah ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi. Hal ini menciptakan peluang bagi kemajuan diri karyawan, peningkatan tanggung jawab dan kedudukan sosial yang lebih tinggi sesuai dengan kemampuan, keterampilan, dan pekerjaannya (Stephen, 2009 dalam Kian dan Yusoff, 2015).

Lalu berdasarkan hasil *in-depth interview* yang peneliti lakukan dengan 8 orang karyawan yang terkait dengan *the lack of promotional opportunity* hasilnya adalah 4 dari 8 karyawan mengungkapkan kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaan tidak jelas kapan waktunya karyawan dapat di promosikan sehingga mereka berfikir untuk mencari dan melihat peluang di perusahaan lain dengan posisi jabatan yang lebih baik dari posisinya saat ini. Mereka merasa posisi jabatan saat ini *stagnan* atau dapat dikatakan tidak mengarah ke arah yang lebih baik, sedangkan menurut mereka kinerja mereka sudah mencapai ke arah yang lebih baik dari waktu ke waktu. Beberapa karyawan juga mengungkapkan bahwa mereka sudah bekerja selama 7 tahun di PT XYZ tetapi selama dia bekerja tidak ada kesempatan untuk naik jabatan sedangkan menurutnya kinerjanya sudah

melebihi standar pekerjaan sehingga karyawan tersebut merasa tidak puas dan timbulnya kekecewaan karena posisinya yang tidak kunjung berubah sesuai keinginannya.

Lalu akibatnya yang terjadi karyawan tidak berkomitmen terhadap karirnya di perusahaan, karena menurut mereka karirnya tidak berkembang dengan baik.



Sumber: Portalhr, 2015

Gambar 1.1 Berdasarkan hasil Survey sebanyak 37% Pekerja Ingin Diskusi Jenjang Karir dengan Managernya

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Robert Half tahun 2015 *Finance and Accounting* mengungkapkan bahwa banyak pekerja yang ingin mendapatkan

feedback seputar jenjang karir mereka. Namun nyatanya, tidak semua atasannya memberikan hal tersebut. Berdasarkan studi yang dilakukan, ditemukan bahwa sebanyak 40% *manager* tidak pernah mendiskusikan jenjang karir karyawannya, meskipun hal tersebut sudah diminta oleh sang karyawan (Website PortalHR, 2015).

Menurut Paul McDonald tahun 2015, selaku senior *executive director* Robert Half, *supervisor* yang tidak mendiskusikan kemajuan karir dengan karyawan artinya ia menghilangkan kesempatan untuk mengikat tim mereka. Karyawan yang tidak tahu kapan mereka akan mendapatkan promosi ataupun kenaikan gaji, ataupun tidak memahami tujuan jangka panjang perusahaan, biasanya tidak akan bertahan lama, kata McDonald (Website Portalhr, 2015).

Career commitment adalah keterlibatan seseorang dalam pekerjaannya, yang menandakan tingkat kesetiaan pada profesi seseorang (Mueller *et al.*, 1999 dalam Wickramasinghe, 2016). *Career commitment* sebagai kekuatan motivasi seseorang bekerja dalam peran karir yang dipilih (Hall, 1971 dalam Wickramasinghe, 2016) serta tingkat kesetiannya terhadap profesi seseorang (Blau, 1985; Mueller *et al.*, 1999 dalam Wickramasinghe, 2016). *Career commitment* seseorang tampaknya berkembang secara bertahap dan berubah seiring perjalanan karier seseorang (Noordin *et al.*, 2002 dalam Wickramasinghe, 2016).

Koslowsky, Weisberg dan Yaniv (2012) mendefinisikan *career commitment* sebagai perilaku seseorang terhadap pekerjaan seseorang dan keterlibatan dalam karir seseorang. *Career commitment* adalah keyakinan, perasaan, dan perasaan

karyawan menerima tujuan dan nilai organisasi serta kemauan untuk menjadi anggota organisasi dalam rangka meningkatkan jenjang karier di organisasi (Khulida & Tan, 2015; Vandenberg & Scarpello, 2004 dalam Ahmed, 2017).

Lalu berdasarkan *hasil in-depth interview* yang peneliti lakukan dengan 8 orang karyawan yang terkait dengan *career commitment* hasilnya adalah 6 dari 8 karyawan mengungkapkan jika mereka tidak ingin menghabiskan karirnya di perusahaan saat ini mereka bekerja karena mereka tidak puas dengan pencapaian yang mereka dapatkan di perusahaan, mereka juga mengungkapkan jika di perusahaan saat ini mereka bekerja proses pengembangan karirnya dinilai tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan hasil kerja yang mereka lakukan. Karyawan juga mengungkapkan mereka bekerja mengikuti alur saja.

Karyawan juga mengungkapkan bahwa 4 dari 8 orang mengungkapkan ketika mereka melihat peluang karir yang lebih baik di perusahaan lain, maka mereka akan memilih untuk pindah dan meninggalkan pekerjaan serta jabatan mereka saat ini karena mereka merasa belum puas dengan karirnya saat ini, dengan alasan ingin meniti karir yang lebih baik daripada karirnya saat ini, menurut karyawan juga mereka tidak ingin menghabiskan waktu dengan karirnya saat ini karena masih banyak peluang bagi mereka untuk mencapai karir yang diinginkan.

Berdasarkan hasil dari *in-depth interview* kepada karyawan PT XYZ, bahwa karyawan mengungkapkan hal-hal yang membuat *job stres* meningkat adalah *social support* dari atasan dan rekan kerja mereka dalam mengatasi situasi kerja yang sulit dan *the lack of promotional opportunity* yang diberikan perusahaan kepada karyawan serta hal yang membuat *career commitment*

menurun adalah *job stress* yang dirasakan oleh karyawan yaitu tuntutan pekerjaan setiap harinya. Karena bagi karyawan jika perusahaan tidak membuat mereka berkembang dengan baik atas hasil kinerja yang sudah mereka lakukan, maka keinginan karyawan untuk tetap *stay* di perusahaan akan semakin berkurang.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Social Support, The Lack of Promotional Opportunity* terhadap *Job Stress* serta implikasinya pada *Career Commitment*; Telaah pada karyawan PT XYZ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan permasalahan yang terjadi di PT XYZ, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti rumusan masalah ini adalah:

1. Apakah *social support* memiliki pengaruh negatif terhadap *job stress* pada karyawan PT XYZ ?
2. Apakah *the lack of promotional opportunity* memiliki pengaruh positif terhadap *job stress* pada karyawan PT XYZ ?
3. Apakah *job stress* memiliki pengaruh negatif terhadap *career commitment* pada karyawan PT XYZ ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *social support* terhadap *job stress* pada karyawan PT XYZ.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *the lack of promotional opportunity* terhadap *job stress* pada karyawan PT XYZ.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *career commitment* pada karyawan PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori *Human Resource Management* (HRM) khususnya untuk industri perbankan.

2. Manfaat Empiris

Memberikan kontribusi bagi pengelola PT XYZ untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemahaman atas variabel *social support* mempengaruhi *job stress*, *the lack of promotional opportunity* mempengaruhi *job stress*, dan *job stress* mempengaruhi *career commitment*.

1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap PT XYZ.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan tetap PT XYZ yang bekerja minimal 2 tahun.
3. Teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan software SPSS Versi 23 untuk menguji *pre-test* dan untuk menguji *main-test* menggunakan amos versi 22.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah dan fenomena-fenomena yang ada, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori yang terkait dengan penelitian, penelitian terdahulu, model penelitian, hipotesis penelitian, dan hubungan antar variabel.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi profil perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu PT bank XYZ tbk, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis dan pembahasan dari hasil penelitian, berupa hasil analisa deskriptif, uji pretest, uji maintest, uji validitas, uji reliabilitas, uji instrument, dan hasil uji hipotesis.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.