

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Saat ini, dunia sedang diguncang pandemi covid-19. Pemerintah Indonesia melakukan kajian ulang mengenai tatanan hidup masyarakat dalam menghadapi situasi pandemic covid-19 ini. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan covid-19 menyebutkan bahwa jumlah kasus virus ini semakin meningkat dan meluas lintas wilayah, peningkatan tersebut berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, dan budaya, dengan demikian perlunya pergerakan yang cepat dalam menangani covid-19 yakni dengan tindakan Pembatasan Sosial Berskala Besar. Pembatasan tersebut paling sedikit dilakukan melalui peliburan sekolah dan tempat kerja. Seluruh kegiatan belajar mengajar dan pelaksanaan kerja dilakukan dari rumah atau *Work Form Home* (WFH).

Seluruh perangkat pemerintahan di Indonesia wajib taat akan kebijakan tersebut, tidak terkecuali pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Berdasarkan surat edaran yang dikeluarkan oleh Gubernur DIY No. 800/5316 tentang penyesuaian sistem kerja pegawai dalam status tanggap darurat bencana covid-19 di wilayah DIY menyebutkan bahwa keterwakilan pegawai yang bertugas pada instansi Perangkat Daerah/unit kerja diatur dengan komposisi sekurang-kurangnya 50% bekerja di kantor dan sebanyak-

banyaknya 50% bekerja di rumah, tidak terkecuali pada sektor esensial yaitu perbankan. Pada dasarnya, dengan munculnya fenomena covid-19 yang harus dihadapi oleh sektor perbankan akan mengganggu kualitas kinerja. Hal ini dikuatkan dengan adanya kebijakan untuk social distancing dan bekerja dari rumah/*work from home* sehingga memberikan dampak dalam penurunan kinerja karyawan (Ramadhani, 2021).

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja merupakan hasil capaian seseorang dalam menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diamanahkan kepadanya. Karyawan memiliki suatu peranan penting dalam menunjang keberlangsungan hidup perusahaan. Tingginya kualitas kinerja karyawan akan menghasilkan suatu hasil kerja yang maksimal sehingga dapat mencapai target yang ditentukan oleh suatu perusahaan. Dalam menunjang kualitas kinerja perlu adanya penetapan kriteria standar kerja yang jelas dan terukur yang dapat dijadikan sebagai acuan (Dewi, 2012). Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengendalian internal, gaya kepemimpinan transaksional dan stres kerja. Kaitanya dengan kinerja karyawan telah dijelaskan dalam ayat Al-Quran surat An-Nahl ayat 97 yang berbunyi:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةًۭ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ
مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya:

“Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan

yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, pandemi covid-19 hadir memberikan beberapa pengaruh terhadap industri perbankan. Beragam risiko hadir, salah satunya adalah risiko kredit. Pinjaman kredit di sektor perbankan dilaporkan macet di tengah-tengah masa pandemi. Dengan demikian, para pelaku industri perbankan dituntut untuk tidak panik dan terus melakukan evaluasi dalam menghadapi tantangan tersebut (lawfirm.id). Pengelolaan risiko adalah faktor yang sangat penting bagi industri perbankan. Guna meminimalkan risiko kredit tersebut, perbankan perlu memiliki suatu pengendalian internal yang baik (Nurchayati, 2014). Pengendalian internal digunakan untuk membantu dalam pemantauan aktivitas-aktivitas operasional perusahaan (Dewi, 2012). *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) mengemukakan bahwa pengendalian internal merupakan salah satu komponen penting dalam memberikan perlindungan bagi entitas serta meminimalisir kemungkinan risiko, kesalahan maupun tindakan yang tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan menerapkan suatu pengendalian internal yang baik pada seluruh struktur organisasi, maka dipastikan bahwa kegiatan operasional perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien (Dewi, 2012). Melalui penelitian Taradipa (2017) pengendalian internal memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan, karena pada dasarnya kinerja karyawan merupakan salah satu tonggak dalam mewujudkan keefektivitasan serta keefisienan kegiatan operasional perusahaan.

Disamping itu, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Subagio (2021), Romza dkk (2020) dan Nugroho dkk (2019) mengemukakan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Jelantik dkk (2021), S Marcellia (2021) dan Anggraeni (2019) mengemukakan bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ketika hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan artinya perusahaan tersebut telah membangun dan melakukan pengendalian yang terintegrasi pada unit usahanya, seperti adanya lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian dan penaksiran risiko yang baik, informasi dan komunikasi yang jelas serta pemantauan atau penilaian secara berkala sehingga hal tersebut menjadikan kinerja karyawan semakin meningkat. Namun, ketika hasil menunjukkan bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan artinya perusahaan tersebut belum mampu menerapkan lima komponen pengendalian internal yang baik, sehingga hal tersebut menyebabkan ketidakefisienan pelaksanaan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian diatas masih menunjukkan adanya ketidakkonsistenan informasi sehingga variabel pengendalian internal perlu adanya untuk dilakukan penelitian ulang.

Selain pengendalian internal, upaya dalam menentukan tingkat kinerja karyawan yakni kepemimpinan. Kemampuan pemimpin dalam mengarahkan karyawannya akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Seorang pemimpin akan mengarahkan atau menuntun karyawannya untuk mencapai tujuan

perusahaan atau harapan-harapan yang telah direncanakannya guna kepentingan bersama. Dalam satu kasus, bank BPD DIY maupun bank BPD DIY Syariah berhasil mencapai kinerja yang tinggi melalui penerimaan penghargaan bergengsi atas kualitas kinerja yang diberikan oleh Institut Otonomi Daerah (i-OTDA) dan Lembaga Kajian Nawacita (LKN) (bpd.diy.com). Dengan tercapainya reward tersebut, tidak terlepas dari peran pemimpin didalamnya.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Setiaji dkk (2016) mengemukakan bahwa perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang finansial termasuk lembaga perbankan menerapkan sistem transaksional atas gaya kepemimpinannya. Melalui gaya kepemimpinan transaksional dapat menciptakan karyawan yang berkinerja baik, didukung melalui penerapan pemberian reward atas kualitas kerjanya sehingga hal tersebut mampu memotivasi karyawan dalam menjalankan dan menuntaskan pekerjaannya. Menurut Italiani (2013) gaya kepemimpinan transaksional didefinisikan sebagai kepemimpinan yang mengaitkan pada suatu proses pertukaran yang mengakibatkan karyawan mendapatkan reward maupun imbalan, selain itu gaya kepemimpinan ini membantu karyawannya untuk mengidentifikasi masalah dan hal-hal yang harus dilakukan guna memenuhi tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Pemimpinan yang mampu memotivasi karyawannya dapat menciptakan kepuasan tersendiri dalam diri karyawan tersebut. Karyawan yang merasa puas dalam dirinya akan bekerja semaksimal mungkin

sesuai dengan kemampuannya sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kinerjanya.

Dalam mencapai target perusahaan, terdapat banyak tuntutan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan. Berdasarkan situs berita suara.com menyatakan bahwa dalam kondisi pandemi covid-19 mewajibkan karyawan untuk bekerja dari rumah. Faktanya bekerja dari rumah atau WFH memberikan beban yang lebih berat daripada bekerja dari kantor sehingga hal tersebut menimbulkan burnout pada karyawan. Kondisi burnout tersebut ditandai dengan stres kerja berlebih, frustrasi, kehilangan motivasi dan mudah merasa lelah. Menurut Sultan dkk (2014) karyawan pada lembaga perbankan rentan mengalami stres kerja, hal ini disebabkan adanya tuntutan untuk memberikan layanan yang terbaik, tuntutan target pendapatan serta tingginya kompetisi antar karyawan. Stres kerja muncul ketika seseorang beranggapan bahwa pekerjaan tersebut diluar dari batas kemampuannya, sehingga menimbulkan rasa gelisah dan frustrasi dalam dirinya atas tekanan atau beban tersebut, (Noor dkk, 2016).

Dilansir melalui detik.com sebuah penelitian yang dilakukan oleh UNI Global Union yang berbasis di Swiss dalam jurnalnya yang berjudul "*Banking: The Human Crisis Job Looses and Restructuring Process in The Financial Sector*" menemukan bahwa lebih dari 80% perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan sebagai masalah yang dialami pegawainya. Hal tersebut terjadi akibat tingginya tingkat stres kerja yang dialami pegawai bank. Alasan yang mendasari dari fenomena tersebut

yakni tingginya tuntutan dan target yang dibebankan tidak mungkin untuk dicapai (Maharani, 2019). Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh Harahap (2021) dampak yang ditimbulkan ketika seorang karyawan merasakan stres kerja adalah turunya produktivitas dan semangat kerja sehingga mengakibatkan tidak optimalnya dalam bekerja sehingga dapat menyebabkan rendahnya kinerja. Semakin tinggi stres kerja maka akan menyebabkan performa kinerja yang rendah, sebaliknya semakin rendah stres kerja maka akan menyebabkan performa kinerja yang tinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunas (2018) dan Taradipa (2017) menemukan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin dan kurniawan (2020), Hartanto (2014) dan Setiaji dkk (2016) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Harahap dkk (2021) dan Syafriani (2017) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi yang telah dilakukan oleh Harahap dkk (2021). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada objek penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Sumatera Utara sedangkan penelitian ini dilakukan di Yogyakarta. Selain itu, kebaruan dalam penelitian ini adalah menjawab gap penelitian terdahulu dengan menambahkan variabel independen yakni pengendalian internal dan pemusatan variabel gaya kepemimpinan menjadi gaya kepemimpinan

transaksional yang mana variabel gaya kepemimpinan masih sangat terbatas studi literturnya.

Alasan yang mendasari penambahan variabel pengendalian internal yakni didasarkan pada fenomena risiko kredit di masa pandemi covid-19 dan hasil penelitian yang masih menunjukkan ketidakkonsistenan informasi. Selain itu, alasan lain yang mendasari penulis memilih variabel gaya kepemimpinan transaksional yakni menurut Setiaji (2016) dalam lembaga perbankan pemimpin cenderung menerapkan gaya kepemimpinan transaksional, yakni dengan menerapkan pemberian reward terhadap karyawan atas baiknya kualitas kinerja.

Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan yang memiliki tugas sebagai penggerak, pendorong laju pembangunan daerah, sebagai pemegang kas daerah/menyimpan uang daerah dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah seta menjalankan usahanya sebagai bank umum.

Berdasarkan pada situs resmi bpddiy.co.id Bank BPD DIY maupun Bank BPD DIY Syariah telah relatif teruji menghadapi kondisi di masa pandemi, didukung melalui tercapainya kinerja karyawan yang memuaskan. Selain itu, di masa pandemi covid-19 Bank BPD DIY Syariah mengalami perkembangan yang cukup signifikan, diantaranya adalah aset Bank BPD Syariah yang sebelumnya Rp 956M menjadi Rp 1,3 Triliun, pembiayaan yang sebelumnya Rp 739M menjadi Rp 803M, Dana Pihak Ketiga (DPK) yang sebelumnya Rp 528M menjadi Rp 624M. Pencapaian tersebut tentunya tidak terlepas dari salah

satu faktor peran kinerja karyawan (Yusuf dkk, 2017). Artinya kinerja karyawan Bank BPD Syariah dinilai memuaskan dan baik. Disamping pencapaian kinerja yang memuaskan di masa pandemi, Bank BPD DIY Syariah mampu terus berbenah dengan inovasi melalui terobosan baru berbasis digital guna memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah di masa pandemi, dimana pandemi dinilai memberikan jarak pelayanan antara nasabah dan pegawai (tribunjogja.com).

Namun disamping itu, menurut Ramadhani (2021) mengungkapkan bahwa pada dasarnya dengan munculnya pandemic covid-19 yang harus dihadapi oleh sektor perbankan akan mengganggu kualitas kinerjanya seperti ketentuan work from home, terbatasnya layanan antara nasabah dengan pegawai serta perubahan atas kegiatan operasional bank, sehingga dapat memberikan dampak dalam penurunan atas kualitas kinerja karyawannya. Hal tersebut memberikan dua persepsi yang saling bertolakbelakang sehingga penulis tertarik memilih Bank BPD DIY Syariah sebagai tempat untuk melakukan penelitian. Sehingga peneliti ingin melihat apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan bank BPD DIY Syariah yang dinilai memuaskan dan baik di masa pandemi covid-19. Peneliti ingin membuktikan lebih lanjut mengenai **Pengaruh Pengendalian Internal, Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank BPD Syariah.**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pemaparan yang telah dibahas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengendalian internal berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Pembahasan masalah yang disajikan oleh peneliti tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transaksional terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan referensi untuk pengembangan penelitian yang baru ataupun dengan ide-ide baru, serta dapat menjadi acuan dalam menjadi sumber pembelajaran terkait pengaruh

pengendalian internal, gaya kepemimpinan transaksional, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan, dapat memberikan manfaat tersendiri bagi pihak perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pengendalian internal, gaya kepemimpinan transaksional, stres kerja serta kinerja karyawan. Sehingga perusahaan mampu meningkatkan hal-hal yang perlu ditingkatkan serta mampu mengurangi stres kerja terhadap karyawannya. Dengan demikian harapannya akan mudah bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.
- b. Bagi Peneliti, dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai penelitian yang telah dilakukan. Serta mampu menerapkan teori-teori yang telah ditempuh ketika kuliah di jenjang kehidupan selanjutnya.