

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia sedang dilanda pandemi Covid-19 yang memberikan implikasi ke segala aspek kehidupan global (Binti dkk, 2020). Hampir semua negara di dunia terdampak Covid-19 termasuk negara Indonesia. Pandemi Covid-19 di Indonesia berimbas ke segala sektor, baik sektor sosial, kesehatan, maupun ekonomi. Sektor ekonomi di rasa cukup esensial bagi keberlangsungan suatu negara, covid-19 memberikan *effect* terhadap melemahnya ekonomi nasional. Lesunya ekonomi nasional salah satunya di pengaruhi oleh banyaknya perusahaan besar maupun kecil yang mengalami penurunan pendapatan akibat dari pandemi (Statistik, 2020).

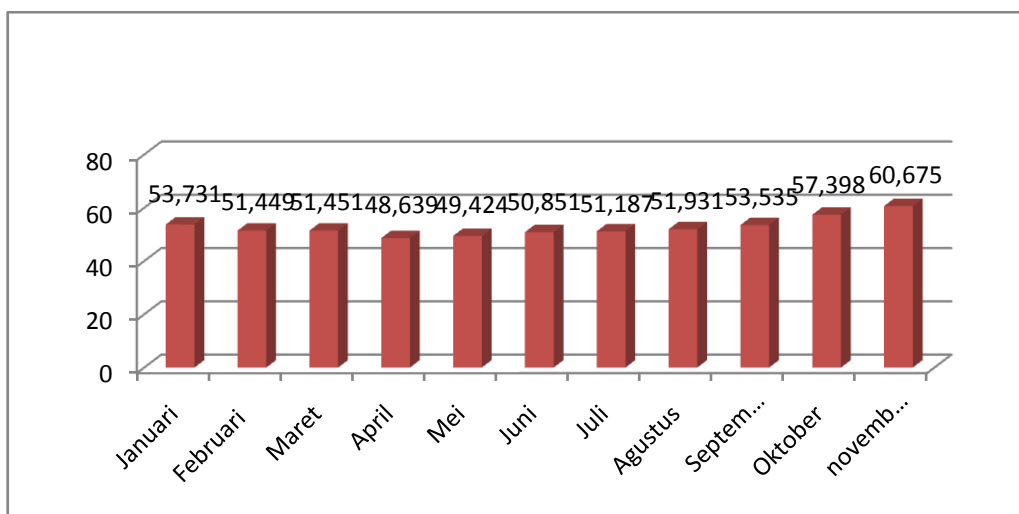
Hasil survei ILO (*Internasional Labour Organization*) Mei, 2020 terdapat temuan-temuan utama yang di alami perusahaan pada masa pandemi yaitu dua dari tiga perusahaan saat ini menghentikan operasional perusahaan, pendapatan perusahaan anjlok, 90% mengalami masalah arus kas, pekerjaan dalam resiko, upaya untuk bertahan mengalami kesulitan, serta belum siap beroperasi kembali. Sektor perbankan merupakan bagian yang tidak luput dari dampak covid-19. Seiring dengan peningkatan jumlah positif covid-19 yang terjadi di indonesia akan menjadikan ancaman serta melemahnya sektor perbankan (Fadhillah, 2020). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat pada masa pandemi permintaan kredit melemah sehingga menyebabkan fungsi intermediasi perbankan cenderung menurun, hal tersebut salah satunya di sebabkan oleh kekhawatiran para pelaku usaha dalam melakukan aktivitas bisnis pada masa pandemi. Masyarakat akan cenderung mengurungkan niatnya untuk melakukan deposito di

bank karena suku bunga tidak stabil pada saat ini, lalu adanya kredit gagal bayar pada waktu yang telah ditetapkan membuat arus kas atau perputaran uang menjadi terganggu (Aliana, 2020).

Penyebaran covid-19 yang semakin meluas mendorong pemerintah membuat kebijakan salah satunya *Work From Home* (WFH) (Ashal, 2020). Aktivitas formal maupun informal pada masa pandemi saat ini tetap berjalan namun dengan mematuhi protokol kesehatan. Penerapan aturan WFH (*work from home*) dan bekerja secara bergantian di lingkungan instansi atau perkantoran dilakukan agar aktivitas pekerjaan tetap berjalan, adanya aturan tersebut membuat para pegawai merasakan suasana baru di dunia kerja. Kegiatan atau pekerjaan yang sebelumnya hampir secara keseluruhan dilakukan di kantor, pada saat pandemi ini kegiatan atau pekerjaan dilakukan bergantian antara di kantor dan di rumah. Keadaan seperti saat ini dirasa bekerja dari rumah tidak terlalu efektif dikarenakan kebiasaan di kantor dengan fasilitas yang memadai serta terpenuhi. Serta di rumah juga bukan lingkungan yang efektif dan efisien untuk melakukan sebuah pekerjaan yang seharusnya di tempati. Namun menurut Dr.Gilbert Michaud, Asisten Profesor di Universitas Ohio berpendapat bahwa bekerja dari rumah akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi pegawai, dan banyak penelitian sebelumnya dengan metode kuantitatif menunjukkan bahwa bekerja dari rumah mungkin membuat orang akan bekerja lebih keras dan lebih lama di rumah.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan perusahaan yang di naungi oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang Perbankan, yang menghasilkan produk jasa berupa produk simpanan, produk pinjaman atau kredit dan produk jasa lainnya (Prasetyo, 2016). Di dalam pekerjaan dan kegiatannya

pada saat pandemi, bank BRI juga melakukan aturan WFH (*work from home*) atau bekerja secara bergiliran di kantor. Aturan tersebut berlaku di semua kantor BRI, meliputi kantor pusat, cabang, unit atau teras (Indonesia, 2020). Penerapan bekerja dari rumah dan bekerja secara bergantian di kantor, bertujuan agar aktivitas atau pekerjaan tetap berjalan, namun bekerja dari rumah akan menjadi dua sisi yang berbeda, dari sisi positifnya bekerja dari rumah memberikan banyak waktu yang di miliki untuk berkumpul bersama keluarga, tidak mengeluarkan uang untuk bensin atau transportasi, tidak perlu keluar rumah dan lain lain, sedangkan dari segi negatifnya bekerja dari rumah kemungkinan akan mempengaruhi pekerjaan kantor karena suasana yang berbeda antara rumah dan kantor, akan sulit membagi waktu antara pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah apalagi kalau sudah memiliki keluarga.



Gambar 1.1 Pencapaian Target CASA Bank BRI Unit Kota/Kab.Sumenep
Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel grafik pencapaian target *Current Account Saving Account* (CASA) di atas menunjukkan ketidakstabilan rasio CASA yang ditandai dengan naik dan turunnya pencapaian yang di alami Bank BRI unit. CASA atau *Current Account Saving Account* adalah perbandingan jumlah giro dan tabungan dengan

jumlah total Dana Pihak Ketiga (DPK). Pada bulan januari tingkat rasio CASA Bank BRI unit mencapai 53,73% dan pada bulan april berada di titik terendah dengan ratio sebesar 48,64%, yang di mana bulan tersebut penyebaran Covid-19 sudah semakin meluas di indonesia, hal yang menarik justru terjadi peningkatan yang cukup signifikan di pengujung tahun 2020 dan bahkan lebih tinggi jika di bandingkan dari bulan januari. namun menurut pengakuan dari pihak bank BRI unit, target tersebut masih belum tercapai sesuai dengan yang di harapkan. Data pencapaian *Current Account Saving Account* (CASA) bisa di jadikan salah satu tolak ukur seberapa besar tingkat produktivitas kerja pegawai Bank BRI unit khususnya Kota Sumenep.

Kondisi seperti saat ini di rasa perilaku kreatif individu atau tim di perlukan guna menunjang produktivitas perusahaan. Individu yang kreatif memiliki gagasan-gagasan serta sifat sifat meliputi kepribadian, ilmu pengetahuan dan pemikiran yang spesifik (Amabile 1988: 123-167). Kreativitas merupakan individu yang memiliki pengetahuan sehingga dari ilmu tersebut dapat memunculkan ide atau gagasan baru dan mampu menyelesaikan masalah serta memberikan solusi dari isu yang ada (Amirullah, 2016). Membentuk kreativitas atau perilaku kreatif di dalam organisasi tidak cukup kalau hanya di miliki atau di lakukan oleh satu orang, namun kreativitas itu harus di bentuk melalui sinergi antar individu atau tim secara menyeluruh di dalam organisasi. Menurunnya kreativitas kerja bisa berdampak terhadap menurunnya produktivitas kerja di dalam suatu perusahaan (Saharuddin, 2019). Kreativitas kerja memerlukan sebuah kecerdasan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai untuk menciptakan suatu ide baru dan kreatif. Munculnya ide baru tersebut dapat memberikan manfaat terhadap perusahaan yang nantinya berafiliasi terhadap pencapaian produktivitas kerja

pegawai dan juga tujuan perusahaan. Menurut hasil temuan peneliti terdapat sebuah tindakan atau inisiatif dari pihak tim atau individu pegawai khususnya Bank BRI Unit dalam mencapai target perusahaan.

Tabel 1.1 Program-program Baru Bank BRI Unit Kota/Kab.Sumenep

No	Program/kegiatan	Keterangan
1	Program Supermi	Program Baru
2	Grebek DH (Daftar Hitam)	Program Baru
3	Teman Simpedes	Program Baru
4	Grebek Pasar	Program Baru

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, Bank BRI Unit melakukan sebuah terobosan dengan munculnya beberapa program baru di antaranya seperti grebek pasar, grebek DH (daftar hitam), teman simpedes, dan program supermi, hal itu dilakukan demi menarik pasar atau masyarakat untuk menjadi nasabah Bank BRI. Program Supermi merupakan program pinjaman yang besaran pinjamannya 10 juta dengan bunga 0,3% yang tujuannya untuk meningkatkan UMKM yang merosot atau mengalami penurunan pendapatan akibat pandemi. Grebek DH (daftar hitam) bisa di artikan sebagai mengkonfirmasi kembali nasabah bank BRI yang mengalami kredit gagal bayar selama kurun waktu tertentu, untuk melunasi sisa kredit yang belum di bayarkan. Teman Simpedes adalah celengan BRI yang berbentuk kotak kayu kecil yang dimana kotak tersebut di berikan kepada nasabah dan kunci kotaknya di pegang oleh pegawai, apabila kotak dirasa sudah penuh maka bisa menghubungi salah satu pegawai untuk di buka kotaknya, disimpan lalu di isi kembali. Grebek pasar yaitu memasarkan atau menjelaskan produk baru kepada masyarakat yang di rasa memiliki peluang atau berpotensi menjadi nasabah atau memiliki cukup banyak uang untuk di simpan di bank BRI Unit. Semua program tersebut jika dilihat dari segi perusahaan tentunya untuk

mencapai target secara maksimal sesuai dengan yang ditetapkan dan jika dilihat dari segi pegawai adalah demi menunjang adanya produktivitas kerja pegawai.

Menurut (Alvin dkk, 2018) Produktivitas kerja merupakan pencapaian atas hasil produksi berupa produk atau jasa yang sesuai dengan standart yang telah di tetapkan. Produktivitas kerja yang di miliki pegawai dalam sebuah perusahaan dapat menjadikan penentu tercapainya tujuan perusahaan (Putri, 2020:83). Bisa di katakan bahwa produktivitas perusahaan bisa di capai apabila setiap individu memiliki kapabilitas yang baik. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, salah satunya yaitu beban kerja yang di bebaskan kepada pegawai.

Menurut (Rusda, 2017) beban kerja adalah sekumpulan pekerjaan atau tugas yang harus di selesaikan oleh individu dalam waktu yang telah di tetapkan. Beban kerja merupakan proses menganalisa waktu yang di butuhkan individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang di laksanakan dalam kondisi normal (Kurnia, 2010). Beban kerja yang di bebaskan kepada setiap pegawai harus sesuai dengan kemampuannya agar tugas tersebut dapat di selesaikan dalam waktu yang di tetapkan. Jika tugas yang di berikan terlalu banyak atau melebihi kemampuannya maka dapat membuat pegawai mengalami kelelahan fisik sehingga membuat tugas tidak selesai tepat waktu dan tidak maksimal.

Hasil wawancara peneliti yang di lakukan kepada beberapa pegawai Bank BRI Unit kota sumenep. Menurut pegawai bagian *Customer Service* (CS), bapak Aji menyatakan bahwa pada bulan ke 3 setelah masuknya covid-19 ke indonesia, target perusahaan meningkat sekitar kurang lebih 50% dari sebelum pandemi. Dalam kurung waktu beberapa bulan dari awal sejak penetapan perubahan

target perusahaan di rasa target tersebut tidak dapat tercapai secara maksimal, dengan target yang cukup besar yang di bebaskan terhadap pegawai menjadikan beban kerja tersendiri terhadap setiap pegawai.

Tabel 1.2 Target Kerja Pegawai Bank BRI Unit Kota/Kab.Sumenep

No	Pekerjaan/kegiatan	Target (Sebelum Pandemi)	Target (Pada Saat Pandemi)
1	Pembuatan Buku Tabungan Baru	750/bulan	1500/bulan
2	Pembuatan ATM Baru	750/bulan	1500/bulan
3	Neraca	500 juta/bulan	1 miliar/bulan
4	Menten Cif (Kualitas Data Nasabah)	5000/bulan	10.000/bulan

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan dari tabel di atas dapat di jelaskan bahwa terdapat sebuah perbedaan target kerja yang harus di capai oleh para pegawai antara sebelum dan pada saat pandemi. Tuntutan tugas yang harus di capai oleh para pegawai pada saat sebelum pandemi di antaranya adalah target pembuatan buku tabungan sebanyak 750/bulan, pembuatan ATM baru kurang lebih 750/bulan, neraca (pendapatan) 500 juta/bulan, menten CIF (kualitas data nasabah) sebanyak 5.000 dalam sebulan dan wajib melakukan menten CIF dalam setiap harinya. Sedangkan tuntutan tugas yang harus di capai oleh para pegawai pada saat pandemi di rasa lebih berat misalnya, target pembuatan buku tabungan 1500/bulan dan ATM baru masing-masing sebanyak 1500/bulan, neraca (pendapatan) sebesar 1 miliar/bulan, menten CIF (kualitas data nasabah) sebanyak 10.000 dalam sebulan dan wajib melakukan menten CIF dalam setiap harinya.

Selain tuntutan tugas yang harus di capai oleh para pegawai seperti yang di jelaskan di atas, ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses melakukan pekerjaan pada masa pandemi misalnya, *upprofile*/persetujuan lebih rumit apabila pegawai sedang dalam keadaan bekerja di rumah dan apabila di

kantor sekalipun cukup sulit apabila kepala Unit tidak sedang di kantor, lalu fasilitas tidak mendukung jika bekerja di rumah, misalnya dalam menten data yang di lakukan oleh teller akan membutuhkan waktu lama yang biasanya dalam 1 hari bisa selesai namun jika di kerjakan dirumah akan memakan waktu lebih dari 1 hari di karenakan fasilitas dan pencocokan data yang rumit, lalu koordinasi antara pegawai di kantor dan dirumah juga menjadi sulit, itu semua menyebabkan produktivitas tidak tercapai. Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja yaitu lingkungan kerja.

Menurut Sengkey, dkk (2018) lingkungan kerja merupakan suatu kondisi dimana dapat menimbulkan kesan menyenangkan dan nyaman saat bekerja baik secara fisik maupun non fisik. Lingkungan kerja dapat menjadi salah satu faktor pendorong seseorang dalam mencapai produktivitas kerja. Lingkungan kerja yang buruk bisa berdampak buruk juga terhadap produktivitas kerja seseorang dan lingkungan kerja yang baik, bisa berdampak baik juga kepada produktivitas kerja seseorang dalam perusahaan (Sinaga, 2016).

Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana Bank BRI Unit Kota/Kab.Sumenep

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	Komputer/PC	16	Baik
2	AC (<i>Air Conditioner</i>)	9	Baik
3	Kursi (Pegawai)	16	Baik
4	Kursi (Nasabah)	24	Baik
5	Meja	9	Baik
6	Lampu	9	Baik
7	CCTV (<i>Closed Circuit Television</i>)	13	Baik
8	TV Monitor	4	Baik

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Fenomena lingkungan kerja yang terjadi di Bank BRI Unit pada saat ini mengalami perubahan akibat adanya covid-19. Lingkungan kerja yang ada di Bank BRI Unit jika di tinjau dari segi fasilitas memang sudah di katakan sangat

baik atau sudah terpenuhi misalnya Komputer/PC yang berfungsi dengan baik, AC (*Air Conditioner*) dalam jumlah yang cukup dengan pendinginan yang baik, kursi pegawai dengan kondisi yang baik dan nyaman, kursi nasabah dengan jumlah yang cukup, dengan model kursi panjang sebanyak 8 unit dan dapat di isi oleh 3 orang dalam setiap kursinya, meja dengan kondisi yang bagus sebanyak 8 unit dan 1 unit meja bundar, Lampu dengan pencahayaan yang sangat baik, CCTV (*Closed Circuit Television*) dengan jumlah yang cukup banyak sehingga memberikan rasa aman dan terpantau selama hampir 24 jam dan TV Monitor dengan kondisi bagus. Sedangkan Lingkungan kerja non fisik yang ada di Bank BRI Unit yaitu berupa permasalahan atau konflik antara pegawai misalnya persaingan dalam mencapai target individu (memperebutkan nasabah), teguran dari salah seorang pegawai kepada pegawai lain terkait dengan jam operasional sehingga membuat gesekan antara pegawai namun biasanya hal itu tidak berlangsung lama.

Kondisi Lingkungan kerja pada saat pandemi sedikit mengalami perubahan misalnya dalam segi lingkungan fisik, banyak fasilitas seperti Komputer/PC yang tidak di gunakan karena hanya setengah dari pegawai yang bekerja di kantor, kursi nasabah yang kapasitas sebelumnya bisa menampung 24 orang, sekarang hanya bisa menampung 12 orang, karena harus di batasi/jaga jarak aman, selain itu lingkungan kerja menjadi kurang kondusif karena dengan pegawai yang terbatas namun nasabah yang datang berjumlah banyak akan menyebabkan antrian yang cukup lama, fasilitas yang kurang terpenuhi apabila sedang bekerja di rumah, pelayanan akan terkendala karena harus di bagi antara pegawai yang bekerja di rumah dan di kantor yang nantinya menyebabkan pegawai kewalahan dalam melayani nasabah. Sedangkan lingkungan kerja non

fisik yang ada pada masa pandemi hampir sama dengan sebelum adanya pandemi yaitu persaingan atau konflik antar pegawai.

Mengacu pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herni Anisa Putri, Aminuddin Irfani (2020) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Pos Indonesia (PERSERO)” diperoleh hasil bahwa lingkungan kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Faizah Larian (2019) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT. Padasa Enam Utama Kaliaanta Satu Kabun Kabupaten Rokan Hulu” yang menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang telah di jabarkan dalam latar belakang di atas, terdapat beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Dalam hal ini ada perbedaan yang cukup signifikan terkait beban kerja dan lingkungan kerja sebelum dan pada saat pandemi, hal tersebut di rasa menjadikan perbedaan dengan penelitian sebelumnya namun dalam variabel yang sama. Dengan itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Analisis Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Melalui Perilaku Kreatif Sebagai Variabel Intervening di Masa Pandemi Covid-19”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang peneliti rumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di masa pandemi covid-19 pada Bank BRI Unit Kab.Sumenep?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di masa pandemi covid-19 Pada bank BRI Unit Kab.Sumenep?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap perilaku kreatif pegawai di masa pandemi covid-19 pada Bank BRI Unit Kab.Sumenep ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap perilaku kreatif pegawai di masa pandemi covid-19 pada Bank BRI Unit Kab.Sumenep?
5. Apakah perilaku kreatif berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai di masa pandemi covid-19 pada Bank BRI Unit Kab.Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada bank BRI Unit Kab. Sumenep.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada bank BRI Unit Kab. Sumenep.
3. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap perilaku kreatif pegawai pada bank BRI Unit Kab. Sumenep.
4. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap perilaku kreatif pegawai pada bank BRI Unit Kab. Sumenep.
5. Untuk mengetahui apakah perilaku kreatif berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada bank BRI Unit Kab. Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan bahan masukan kepada pihak terkait dalam mengatasi masalah khususnya beban kerja dan lingkungan kerja yang bisa mempengaruhi produktivitas pegawai dan perilaku kreatif pegawai di masa pandemi covid-19, sehingga diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan ilmu pengetahuan baru dalam hal dunia kerja serta permasalahan yang ada, khususnya terkait dengan beban kerja dan lingkungan kerja.

3. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif sebagai informasi dan acuan untuk peneliti lain khususnya dalam bidang studi manajemen sumber daya manusia.

4. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi dan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya khususnya yang terkait dengan beban kerja, lingkungan kerja terhadap produktivitas pegawai melalui perilaku kreatif.