

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini persaingan antar perusahaan menjadi sangat kuat. Salah satunya pada industri perbankan. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia memiliki pengaruh yang besar terhadap industri perbankan itu sendiri. Untuk dapat memenuhi dan melayani kebutuhan nasabah maka perusahaan dituntut untuk lebih proaktif, produktif, serta inovatif, karena dengan adanya perkembangan sektor perbankan yang pesat dan daya saing yang semakin kompetitif maka perusahaan harus memiliki management sumber daya manusia yang baik agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia merupakan *asset* utama suatu perusahaan, oleh karena itu setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia menjadi faktor utama untuk menghadapi persaingan tersebut. Suatu perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusia yang dimiliki agar sumber daya tersebut dapat bekerja secara optimal untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan PT Bank XYZ melakukan usaha-usaha dengan cara pembinaan kualitas sumber daya manusia, salah satunya yaitu dengan penilaian kinerja, penilaian kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui perkembangan kinerja karyawannya. Hal ini terbukti pada realisasi kinerja pada

tahun 2018 PT Bank XYZ mencatat pencapaian kinerja yang baik yang sesuai dengan target yang diharapkan perusahaan. Hal ini tercatat pada realisasi penyaluran kredit yang mengalami pertumbuhan sebesar 27,88%, dan pada dana pihak ketiga per Desember 2018 mencapai target sebesar 92,57%, lalu PT Bank XYZ mencatat adanya kinerja positif pada triwulan II pada tahun 2019 hal ini ditunjukkan dengan realisasi kredit yang tumbuh 5,9% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, maka didalam penelitian ini peneliti memilih PT Bank XYZ sebagai objek penelitiannya, karena pada Bank XYZ terdapat karyawan yang memiliki semangat atau motivasi yang tinggi dalam bekerja seperti selalu datang tepat waktu dan ada yang memiliki motivasi yang rendah di dalam bekerja seperti selalu datang terlambat ke tempat bekerja, memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda antar karyawan, dan memiliki beban kerja yang berbeda antar karyawan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Peran karyawan sangat penting bagi perusahaan agar karyawan memiliki kinerja yang baik, maka perusahaan harus dapat memberikan suasana yang kondusif bagi setiap aktivitas di Perusahaan (Andini & Sahputra, 2015).

Masa depan suatu perusahaan tergantung pada pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi dari sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi (Mahfudz, 2017), maka dari itu pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam dunia persaingan antar perusahaan sudah menjadi suatu keharusan.

Sumber daya manusia sangat penting untuk mengelola kinerja yang baik untuk perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kehadiran sumber daya manusia yang handal sangat diperlukan dan dicari oleh setiap perusahaan, khususnya perusahaan yang berskala besar, untuk mendongkrak perusahaan tersebut menjadi perusahaan yang terdepan di bidangnya (Jumawan, 2018). Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu perusahaan. Karena mempunyai peranan yang sangat penting dalam perusahaan, maka sumber daya manusia merupakan harta yang paling berharga dan paling penting yang dimiliki suatu perusahaan, oleh karena itu keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh unsur manusianya (Boe, 2014)

Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik akan mempermudah suatu perusahaan untuk mencapai visi, misi, dan tujuannya, serta sangat diperlukan dalam melaksanakan segala kegiatan yang akan dijalankan oleh perusahaan (Boe, 2014), maka dari itu tanpa adanya sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik maka akan sulit untuk sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja merupakan hasil kerja dari seorang karyawan dalam menjalankan tugas. Karyawan yang mempunyai hasil kerja yang baik akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan dalam menjalankan seluruh kegiatan di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan, begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki kinerja yang tidak baik maka akan sulit untuk melaksanakan kegiatan perusahaan dan tujuan akan sulit untuk tercapai. Kinerja merupakan hasil kerja

seorang karyawan didalam suatu perusahaan secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat menunjukkan bukti secara kongkrit dan dapat diukur (Boe, 2014). Kinerja merupakan tingkat prestasi seseorang atau karyawan dalam suatu perusahaan untuk mencapai produktivitas (Riyadi, 2011). Kinerja seseorang diukur dalam keberhasilannya dalam melaksanakan tugasnya.

Penilaian kinerja karyawan yaitu proses perusahaan mengevaluasi dan menilai hasil kerja para karyawan nya. Penilaian kinerja itu sendiri perlu dilakukan oleh suatu perusahaan dengan menentukan berbagai macam kriteria-kriteria secara obyektif.

Penilaian kinerja merupakan cara yang bermanfaat tidak hanya untuk mengevaluasi hasil kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi karyawan dalam bekerja (Riyadi, 2011). Penilaian kinerja tidak hanya tentang menilai hasil fisik dari pekerjaan para karyawan, tetapi mengenai keseluruhan pekerjaan diberbagai bidang, yaitu tingkat kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, kerajinan dalam bekerja, kedisiplinan didalam bekerja, dan hubungan kerja antar karyawan di perusahaan. Semua itu layak untuk dinilai.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, berdasarkan teori dan penelitian terdahulu mengungkapkan kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi para karyawan. Motivasi itu sendiri memiliki hubungan dengan sikap atau perilaku dari seorang karyawan. Motivasi merupakan dorongan yang ada didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu

tindakan. Pemberian dorongan motivasi sangat penting untuk dilakukan agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan perusahaan (Suprayetno, 2008), dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka akan meningkatkan semangat kerja karyawan dan akan meningkatkan hasil kerja yang optimal. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja, bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya yang telah diberikan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.

Terdapat 2 cara untuk memotivasi kerja para karyawan, yaitu (1) memenuhi kebutuhan karyawan, artinya dengan memenuhi kebutuhan karyawan merupakan fundamen yang mendasari perilaku kerja karyawan. (2) komunikasi persuasif, merupakan salah satu cara untuk memotivasi kerja yang dilakukan dengan cara mempengaruhi karyawan secara logis. Cara ini dikenal dengan istilah "AIDDAS" yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (aksi atau tindakan), dan *Satisfaction* (kepuasan) (Suprayetno, 2008). Penggunaannya pemimpin harus memberikan perhatian kepada karyawan tentang pentingnya suatu tujuan dari pekerjaannya sehingga memunculkan minat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, jika sudah muncul minatnya maka hasrat akan semakin kuat untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan kerja untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

Pemberian motivasi kerja dapat menjadi sulit karena apa yang dianggap penting bagi seseorang belum tentu dianggap penting oleh orang lain. Faktor-faktor motivasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan karakteristik pribadi, dalam motivasi meliputi kebutuhan, keinginan, dan harapan yang ada didalam diri seseorang, sedangkan faktor eksternal yaitu karakteristik perusahaan, yang terdiri dari lingkungan kerja, gaji, kondisi kerja, kebijakan yang ada didalam perusahaan, dan hubungan kerja penghargaan, kenaikan pangkat atau jabatan dan tanggung jawab (Murti & Srimulyani, 2013).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan suka atau tidak suka nya seorang karyawan terhadap pekerjaannya, lalu kepuasan kerja yaitu penilaian, perasaan, sikap atau perilaku karyawan terhadap pekerjaannya dan yang berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, dan hubungan sosial antar teman kerja (Suprayetno, 2008). Setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan nilai-nilai yang dianutnya, maka dari itu kepuasan kerja bersifat individual. Kepuasan kerja berhubungan dengan turnover intention karyawan yang tinggi, tingkat kehadiran (absen) dalam bekerja yang mengandung arti jika karyawan yang kurang puas dalam pekerjaannya maka tingkat ketidakhadirannya cukup tinggi, dan sebaliknya jika karyawan merasa puas akan pekerjaannya maka tingkat kerajinan dalam bekerja akan meningkat. Kepuasan kerja sangat diperlukan karena dengan adanya kepuasan

kerja, maka akan meningkatkan kinerja karyawan, dengan adanya ketidakpuasan kerja maka akan mengakibatkan hal-hal yang kurang baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri (Mahfudz, 2017).

Ada beberapa faktor yang membuat puas atau tidak puasnya karyawan terhadap pekerjaannya, yaitu dengan penghargaan yang diberikan kepada karyawan dirasa adil dan memadai maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat, karena mereka menerima penghargaan sesuai dengan prestasi kerja yang mereka hasilkan, sedangkan karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya karena adanya sistem imbalan yang tidak adil, perlakuan yang tidak sama terhadap penghargaan (reward) dan punishment, serta kurangnya pemberian insentif akan menurunkan kinerja karyawan.

Terciptanya rasa puas terhadap pekerjaan sangat penting karena untuk meningkatkan kinerja karyawan dan agar dapat mencapai tujuan serta perusahaan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan tiap individu terhadap pekerjaannya, ketika tingkat kepuasan kerja karyawan tinggi maka ia akan memberikan kontribusinya untuk memajukan perusahaan dan meningkatkan kerjanya.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu faktor beban kerja. Beban kerja merupakan kumpulan atau jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu jabatan atau bagian dalam perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Saat diberikan suatu pekerjaan individu diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaannya tersebut (Paramitadewi, 2017), jika kemampuan karyawan lebih

tinggi dari pada tuntutan pekerjaannya maka akan menimbulkan rasa bosan, namun sebaliknya jika karyawan memiliki kemampuan yang rendah maka akan muncul rasa kelelahan yang berlebih (Mahfudz, 2017). Beban kerja sebagai konsep yang muncul akibat keterbatasan kemampuan dalam memproses suatu informasi, apabila keterbatasan yang dimiliki tersebut dapat menghalangi atau menghambat tercapainya hasil kerja yang diharapkan berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dengan tingkat kapasitas yang dimiliki. Beban kerja sangat penting untuk perusahaan, dengan memberikan beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawan dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan tersebut (Sulaeman, 2017).

Beban kerja dapat dilakukan pengukurannya ada 3 kategori pengukuran beban kerja, yaitu : (1) Pengukuran secara subjektif, adalah pengukuran berdasarkan penilaian dan laporan karyawan terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan pekerjaan. (2) Pengukuran kinerja, yakni pengukuran yang didapat melalui pengamatan yang dilihat terhadap aspek-aspek perilaku atau aktivitas yang dilakukan oleh karyawan. (3) pengukuran fisiologis, yaitu mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis karyawan sewaktu menyelesaikan pekerjaan tertentu (Paramitadewi, 2017). Pengukuran beban kerja perlu dilakukan untuk mengetahui dan menetapkan jumlah jam kerja dan jumlah karyawan yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Salah satu penyebab menurunnya kinerja karyawan dari beban kerja adalah keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih pekerjaan dalam waktu bersamaan. Semakin banyaknya melaksanakan pekerjaan tersebut, maka akan menurunkan kinerja karyawan, banyaknya pekerjaan tersebut tentunya akan membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya untuk dapat menyelesaikannya, adanya beban sumberdaya yang terbatas maka akan menyebabkan menurunnya kinerja. Masalah yang dapat muncul yaitu daya tahan tubuh yang melemah dan perasaan tertekan. Perasaan tertekan membuat seseorang menjadi tidak rasional, merasa cemas, tegang, tidak dapat fokus terhadap pekerjaan, dan mengalami kelelahan fisik maupun mental yang dapat menurunkan kinerja (Moniharapon, 2018).

1.2. Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini membahas pengaruh motivasi, kepuasan kerja, beban kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan tetap dengan masa kerja minimal 2 tahun yang bekerja di PT. Bank XYZ

1.3. Identifikasi Masalah

Dalam permasalahan perusahaan, sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan yang akan datang. PT. Bank XYZ sebagai perusahaan yang bergerak dibidang perbankan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang professional dalam bidangnya, dengan adanya permasalahan di perusahaan maka dapat diketahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan dan menurunkan produktivitas karyawan.

1.4. Perumusan Masalah

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
5. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
6. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja
7. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

1.5. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya pelebaran pokok permasalahan agar penelitian lebih terarah dan memudahkan pembahasan, sehingga tujuan penelitian akan tercapat dengan baik. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya untuk karyawan tetap dengan masa kerja minimal 2 tahun yang bekerja pada PT. Bank XYZ
2. Informasi yang disampaikan yaitu : Motivasi sebagai dorongan karyawan agar dapat meningkatkan Kinerja, Kepuasan Kerja yang berpengaruh terhadap Kinerja dan Beban Kerja yang mempengaruhi Kinerja.

1.6. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja
2. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.
5. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja
7. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

1.7. Manfaat Penelitian

1.7.1. Bagi Perusahaan

Sebagai gambaran bagi perusahaan untuk memberikan pertimbangan dan masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam menghadapi persaingan perusahaan.

1.7.2. Bagi akademik

Sebagai aplikasi teori untuk mengetahui sejauh mana kemampuan dalam menerapkan teori manajemen sumber daya manusia yang diperoleh dari perkuliahan dan menambah pengetahuan mengenai pentingnya kinerja karyawan dalam perusahaan.

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi. Maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

1.8.1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang, ruang lingkup masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

1.8.2. BAB II Landasan Teori

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, perancangan, dan pembuatan system.

1.8.3. BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini penulis menjelaskan metode penelitian yang dilakukan dalam perancangan dan implementasi

1.8.4. BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini penulis memaparkan hasil-hasil dari tahapan penelitian, mulai dari analisis, desain, dan hasil implementasinya.

1.8.5. BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.