

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya teknologi dan informasi saat ini mempercepat globalisasi. Arus globalisasi bergerak sangat cepat dan membawa berbagai pengaruh di berbagai bidang, termasuk teknologi. Era globalisasi membuat penggunaan teknologi menjadi mudah dan penggunaan teknologi sendiri menjadi daya tarik suatu kemajuan negara. Kemajuan teknologi sendiri merupakan sesuatu yang tidak bisa dipungkiri karena pada perkembangannya, teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Penemuan teknologi yang canggih memberikan manfaat bagi kehidupan, sekaligus mempermudah dan meringankan pekerjaan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Namun, jika tidak disikapi dengan benar juga dapat mengakibatkan dampak buruk yang dibawanya.

*Artificial intelligence* (AI) merupakan kecerdasan buatan yang ditambahkan pada suatu sistem yang bisa diatur dengan formula sesuai dengan kebutuhan. AI juga merupakan *learning machine* yang mampu melakukan analisa perilaku orang yang berhubungan dengannya. AI adalah salah satu bagian dari ilmu komputer yang mempelajari bagaimana membuat mesin (komputer) dapat melakukan pekerjaan seperti dan sebaik yang dilakukan oleh manusia bahkan bisa lebih baik daripada yang dilakukan manusia (Rich and Knight, 1991). Kecerdasan buatan (AI) adalah bidang yang memodelkan proses-proses berpikir manusia dan mendesain mesin agar menirukan kelakuan manusia (Alan Turing, 1956).

Memasuki era industri 4.0, penggunaan kecerdasan buatan (AI) akan semakin luas, salah satunya pada sektor perbankan yang dituntut berinovasi memberikan pelayanan digital guna menunjang produktivitas. Kemunculan teknologi AI diyakini mampu mendukung sistem keamanan dan transaksi perbankan digital saat ini. Dengan adanya digital, operasional perusahaan akan

semakin efisien. Dalam hal operasional bank, penggunaan AI dapat mengefisiensi dari biaya tenaga kerja. Tetapi pada prinsipnya, AI tidak menggantikan pekerjaan manusia karena ada beberapa pekerjaan yang tidak bisa digantikan oleh mesin. AI difungsikan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang mudah dan repetitif sementara manusia bisa lebih fokus menangani persoalan yang lebih kompleks.

Penerapan AI juga dilakukan oleh PT Bank XYZ yang merupakan salah satu bank terbesar ke-4 di Indonesia. Bank XYZ meluncurkan *channel* berbasis *chatting* dengan nama CINTA (*chat with your intelligence advisor*) untuk melayani generasi digital dalam melakukan transaksi perbankan.

Tetapi dengan adanya penerapan AI, Bank XYZ tidak melakukan pengurangan pegawai, namun mengalihkan tenaga kerja yang ada kepada hal-hal yang bersifat *advisory*, karena faktor *human touch* dan *customer centris oriented* yang tidak dapat digantikan oleh mesin. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keunggulan karena merupakan faktor utama dalam berjalannya suatu organisasi secara efektif dan efisien (Dessler, 1997).

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi penting bagi Bank XYZ, sebab karyawan merupakan pemangku kepentingan yang memegang peranan penting dalam melaksanakan bisnis yang bertanggung jawab dan menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam memberikan layanan kepada nasabah. Usaha yang dilakukan Bank XYZ dalam mengembangkan kemampuan karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan akhir yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Kinerja karyawan diukur dengan penilaian kinerja. Penilaian kinerja karyawan digunakan perusahaan untuk mengetahui apakah aktivitas yang dihasilkan sudah sesuai dengan tujuan perusahaan. Penilaian tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana tujuan perusahaan sudah dapat tercapai dalam kurun waktu yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepemimpinan transformasional, motivasi, dan kepuasan kerja. Peran pemimpin dalam suatu perusahaan menentukan pencapaian

tujuan perusahaan. Berbagai upaya dilakukan seorang pemimpin untuk mempengaruhi karyawan agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan konsep yang telah ditentukan. Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi dan membuat orang lain berkontribusi pada efektivitas dan keberhasilan suatu organisasi (Buble, 2014). Pemimpin dapat memberikan contoh yang baik, memotivasi, dan memperhatikan karyawan dalam bekerja.

Pemimpin berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, dan mengarahkan semua potensi karyawan di lingkungannya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan (Thoha, 2011). Salah satu penerapan gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan ini memotivasi karyawannya untuk bekerja sama mewujudkan tujuan perusahaan. Pemimpin transformasional memberikan karyawannya ruang lebih untuk mengasah *skill* yang mereka perlukan di tempat kerja, sehingga karyawan menjadi lebih kreatif berinovasi menemukan solusi untuk masalahnya.

Pemimpin perlu melakukan pembinaan terhadap karyawan agar dapat menimbulkan motivasi dan kepuasan kerja sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Dalam kegiatan perbankan, unsur pemimpin sangatlah penting, dikarenakan setiap transaksi dengan nominal tertentu memerlukan otorisasi atau kewenangan dari pemimpin. Jika pemimpin tidak cepat menanggapi hal tersebut, maka akan memperlambat kegiatan transaksi dan mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi sendiri merupakan faktor yang paling menentukan bagi seorang karyawan dalam bekerja. Meskipun kemampuan kerja karyawan maksimal dan dilengkapi dengan kelengkapan fasilitas yang memadai, namun jika tidak ada motivasi untuk melakukan pekerjaan tersebut maka pekerjaan tersebut tidak akan berjalan sebagaimana yang di harapkan. Motivasi merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi bisa bersumber dari pemimpin atau rekan kerja. Dalam fenomena yang terjadi di lapangan pemberian motivasi seperti menerapkan denda ketika terjadi kesalahan pada saat transaksi menjadi sangat efektif, karena dapat memicu karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan

berhati-hati. Motivasi adalah kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individu (Robbins, 1996).

Selain faktor motivasi kerja, kepuasan kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan akan tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang diwujudkan dalam bentuk sikap positif terhadap segala sesuatu yang di hadapi maupun tugas yang diberikan oleh perusahaan kepadanya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaannya (Robbins, 2012). Sehingga dapat dikatakan karyawan yang memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaannya cenderung akan bekerja lebih baik.

Berdasarkan hasil pengamatan, diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja *frontliner*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Frontliner PT Bank XYZ cabang Jatinegara”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Variabel independen yang masuk dalam penelitian ini adalah kepemimpinan, motivasi, dan kinerja karyawan, sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja. Variabel tersebut digunakan karena diperkirakan sesuai dengan objek penelitian berdasarkan latar belakang yang disampaikan.

Mengingat luasnya ruang lingkup yang dibahas, maka dilakukan pembatasan ruang lingkup pada penelitian ini. Penulis membatasi penelitian ini hanya pada petugas *frontliner* berstatus karyawan tetap yang terdiri dari petugas teller dan customer service PT Bank XYZ cabang Jatinegara.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Desi Sulasri dan Suhardi (2017) yang juga meneliti Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sampel yang digunakan. Sampel dalam penelitian ini adalah petugas *frontliner* yang bekerja pada PT Bank XYZ cabang Jatinegara, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan sampel pegawai yang bekerja pada dinas perhubungan provinsi Riau.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara?
4. Apakah kepemimpinan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara?

### 1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan diteliti pada PT Bank XYZ cabang Jatinegara yang beralamat di Jl. Jatinegara Timur No. 67 RT 11 RW 3, Bali Mester, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur.
2. Penelitian lebih fokus dan tidak keluar dari pembahasan yang dimaksud, dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian diantaranya:
  - a. Petugas *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara yang terdiri dari teller dan customer service berstatus karyawan tetap.
  - b. Kepemimpinan.
  - c. Motivasi kerja.
  - d. Kepuasan kerja.
  - e. Kinerja.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang:

1. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara.
3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara.
4. Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* PT Bank XYZ cabang Jatinegara.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi banyak pihak antara lain:

- a. Bagi PT Bank XYZ  
Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai pentingnya kepemimpinan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja untuk dapat memaksimalkan kinerja *frontliner*, juga sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan perusahaan agar dapat menghasilkan SDM yang berkualitas.
- b. Bagi kepentingan akademik  
Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan bacaan, digunakan sebagai referensi, dan perbandingan bagi pembaca.
- c. Bagi penulis
  - Sebagai salah satu syarat kelulusan sebagai sarjana ekonomi di STIE Indonesia Banking School.
  - Sebagai motivasi untuk meneliti segala fenomena yang ada di PT Bank XYZ.

- Menambah pengetahuan khususnya dalam bidang MSDM dan wawasan serta dapat menerapkan pengalaman dan ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah ke dalam praktek, khususnya yang ada hubungannya dengan masalah penelitian tersebut.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian yang dibagi menjadi lima bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Isi dari bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, serta kerangka, model penelitian, dan penelitian terdahulu.

#### **BAB III METODOLOGI PENULISAN**

Bab ini berisi tentang populasi, sample, sampling data dan sumber data, metode pengumpulan data definisi operasional variabel, dan alat analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diawali dengan penjelasan mengenai objek penelitian, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Merupakan bab penutup yang menyajikan secara singkat mengenai apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dalam bagian kesimpulan.