

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

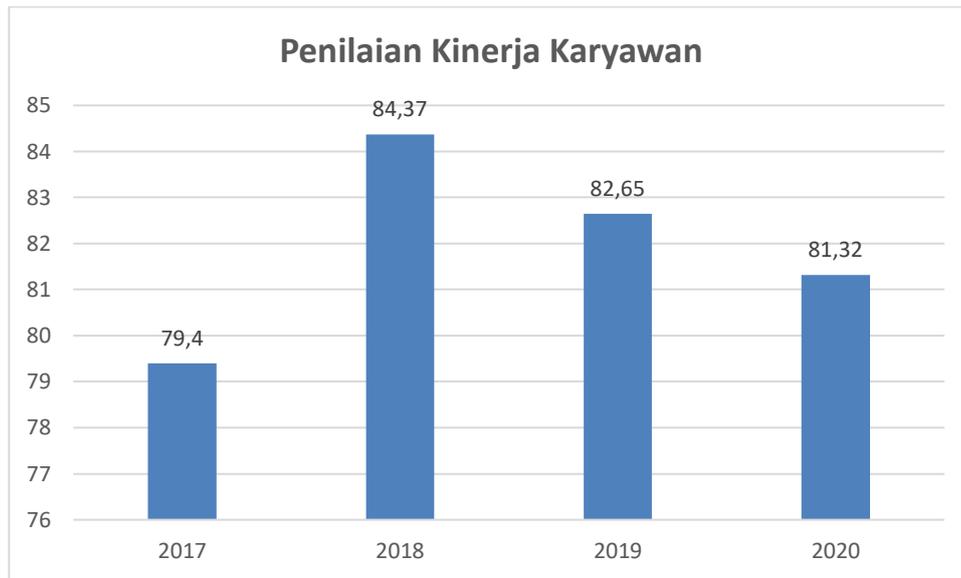
Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi dalam skala besar maupun kecil. Sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, sehingga peran sumber daya manusia menjadi semakin penting. Perusahaan yang mampu bertahan dan bersaing adalah perusahaan yang mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang handal. Dengan memiliki sumber daya manusia yang potensial maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Secara konkret, tinggi dan rendahnya kinerja karyawan akan sangat berpengaruh secara positif dan negatif pada perusahaan.

Bank Mandiri adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta, dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Dalam rangka menjaga kepercayaan dari pelanggan, PT. Bank Mandiri selalu berusaha melakukan yang terbaik, serta terus berusaha meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, maka akan semakin mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan atas apa yang telah dilakukan seorang individu dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dengan tepat waktu. Kasmir, (2016:182) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugastugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global (Salamah, Triwardhani, & Nastiti, 2021:256).

Adanya persaingan yang sangat tinggi, maka diperlukan berbagai pengembangan serta peningkatan kualitas SDM maupun kualitas pelayanan. Hal tersebut guna memenuhi kebutuhan pasar yang sangat tinggi akan kebutuhan bahan pokok serta pelayanan yang baik terhadap para distributor. dalam rangka peningkatan kualitas SDM dan pelayanan dapat dilakukan melalui peningkatan produktifitas dan kemampuana karyawan melalui kinerja karyawan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai permasalahan yang ada di lingkungan karyawan Bank Mandiri. Dari hasil pencatatan yang dilakukan PT Bank Mandiri, banyaknya karyawan yang sering terlambat datang ke kantor dan tingginya angka *turnover* pada perusahaan, dapat dijelaskan melalui data-data dibawah ini, yakni :

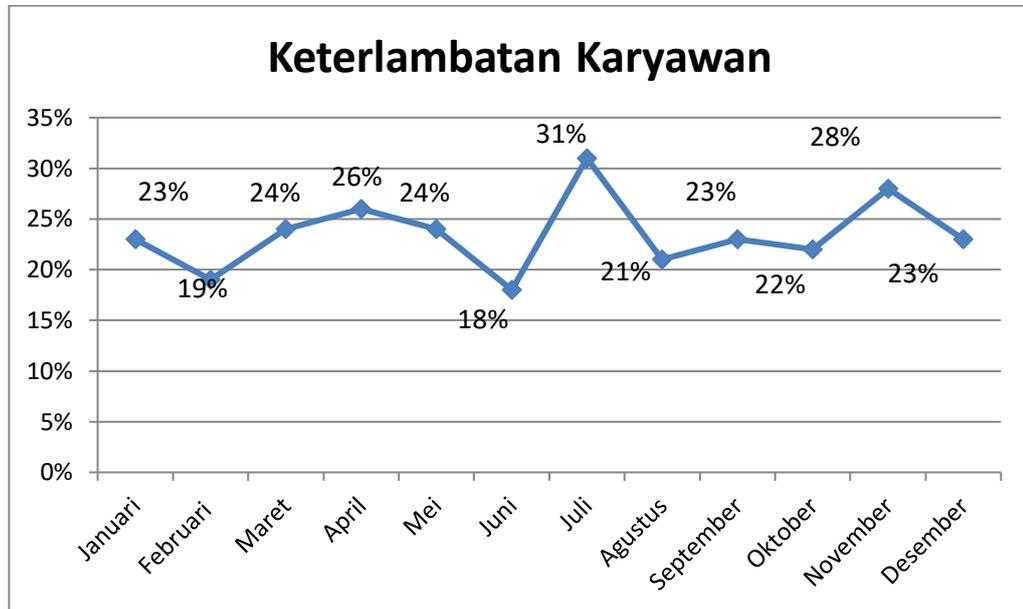


**Gambar 1.1 Grafik Penilaian Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Periode 2017 s.d. 2020**

Sumber: PT Bank Mandiri

Berdasarkan data hasil penilaian kinerja di atas, terlihat bahwa kinerja yang di hasilkan oleh karyawan PT Bank Mandiri setiap akhir periode mengalami penurunan menurut garis trendline. Dimana pada tahun 2017, angka penilaian berada pada angka 79.40, kemudian mengalami kenaikan di tahun 2018 menjadi 84.37, selanjutnya menurun di tahun 2019 menjadi 82.65, kembali mengalami penurunan di tahun 2020 sebesar 81.32 sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan setiap tahunnya adalah 90.00, tentunya fenomena ini tidak dapat dibiarkan terus terjadi, karena dapat menjadi sebuah ganjalan bagi perusahaan untuk melangkah lebih jauh kedepannya. PT Bank Mandiri perlu melakukan evaluasi terkait penurunan kinerja karyawan selama empat tahun tersebut, agar proses pencapaian perusahaan dapat berjalan dengan maksimal, yang akan berdampak kepada produktivitas karyawan yang dapat memudahkan

segala macam aktivitas bisnis lainnya. Selanjutnya latar belakang permasalahan ini diperkuat dengan data keterlambatan karyawan dan angka *turnover*.

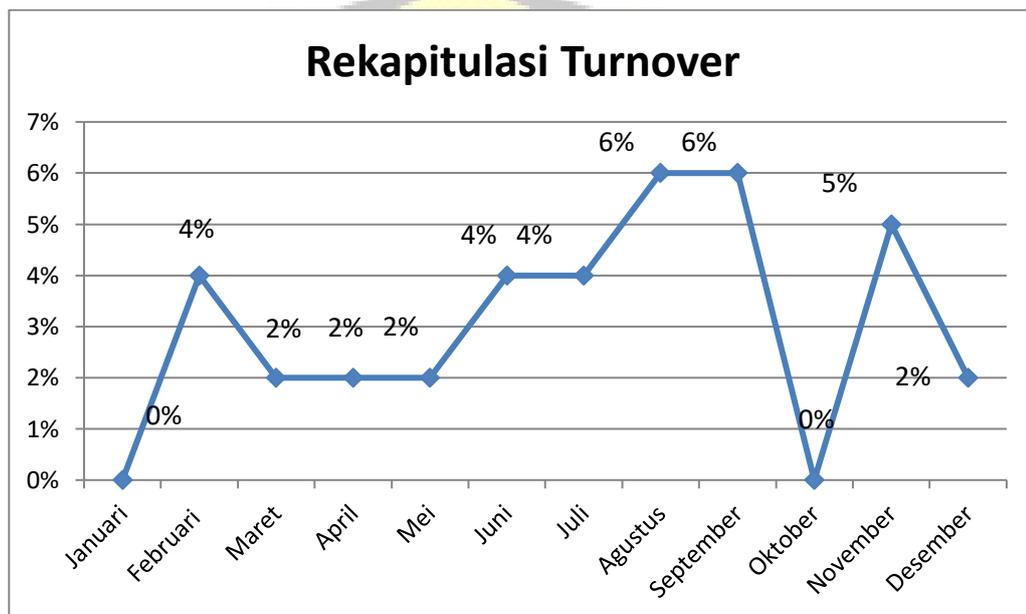


Sumber: PT Bank Mandiri

**Gambar 1.2 Grafik Rekapitulasi Keterlambatan Karyawan bulan Januari - Desember 2020**

Gambar 1.2 menunjukkan mengenai grafik rata – rata keterlambatan masuk kerja karyawan pada seluruh bidang perusahaan dapat dilihat bahwa pada bulan Januari - Desember 2020 tingkat keterlambatan karyawan datang ke kantor cenderung naik dari waktu ke waktu. Dalam kurun waktu 12 bulan total rata – rata keterlambatan seluruh pegawai sebesar 23.5% atau 1 dari 4 orang selalu datang terlambat setiap harinya. Dengan tingginya angka keterlambatan karyawan maka secara tidak langsung dapat memangkas jumlah jam kerja yang berakibat pada hasil kerja para karyawan yang kurang maksimal dan hal ini merupakan salah satu indikasi dari menurunnya kinerja karyawan.

Selain faktor kedisiplinan datang ke kantor ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu tingkat turnover karyawan, dimana tingkat turnover karyawan memiliki efek negatif terhadap kinerja karyawan. Tingkat turnover yang tinggi sangat mempengaruhi kinerja, dimana bisa dikatakan jumlah karyawan keluar mengalami peningkatan sehingga pencapaian target perusahaan sulit tercapai.



**Gambar 1.3 Grafik Rekapitulasi Turnover Karyawan bulan Januari - Desember 2020**

Mengenai penjelasan dari Gambar 1.3 bahwa tingkat turnover karyawan dari bulan Januari - Desember 2020 di PT. Bank Mandiri cenderung meningkat, mengingat Bank Mandiri merupakan perusahaan produksi yang mana berorientasi pada tingkat penjualan keuntungan perusahaan, masalah ini tentu dapat menghambat pencapaian perusahaan kedepannya. Tingginya angka turnover ini di dominasi oleh para karyawan generasi milenial, yang mana beberapa tahun kedepan

para generasi milenial yang lainnya akan memasuki dunia pekerjaan, maka dari itu masalah kinerja para karyawan sangat krusial untuk di selesaikan.

Untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan dibutuhkan keefektifan karyawan dalam bekerja, namun jika kinerja para karyawannya menurun akan sulit bagi perusahaan untuk maju. Persoalan akan kinerja ini tentu saja sangat penting untuk dicari cara pemecahannya, karena apabila dibiarkan saja akan berdampak buruk bagi perusahaan itu sendiri. Masalah kinerja yang dialami oleh PT. Bank Mandiri sebenarnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan menurut pendapat para ahli adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan merupakan fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Karyawan yang memiliki rasa puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada perusahaan, dan partisipasi kerja yang tinggi yang pada akhirnya akan memperbaiki kinerja mereka. Adanya kualitas kehidupan kerja pada diri karyawan juga mampu menumbuhkan keinginan karyawan untuk bertahan di perusahaan. Hal ini dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan ke karyawan. Perusahaan yang kurang memperhatikan kualitas kehidupan kerja karyawannya akan sulit mendapatkan bahkan mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Ali, 2021:167). Umar, (2015:59) mengungkapkan bahwa karyawan yang tidak mendapatkan kualitas kerja yang baik di suatu perusahaan akan memilih tempat kerja lain yang menawarkan kualitas kerja karyawan yang lebih menjanjikan, sehingga akan perusahaan akan menghadapi

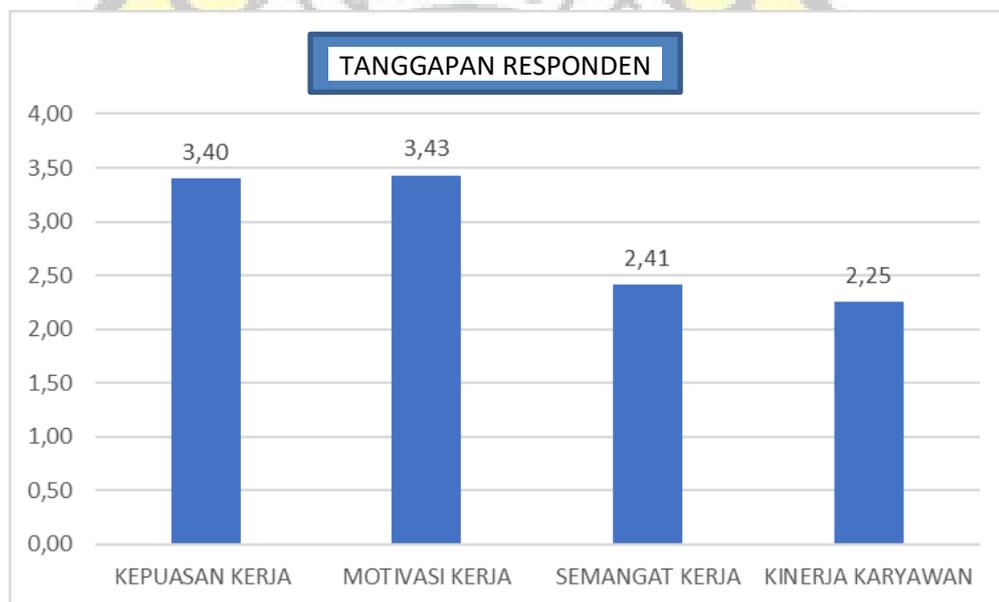
kondisi perpindahan karyawan yang tinggi. Oleh karena itu, tinggi atau rendahnya kepuasan kerja karyawan akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

Salah satu elemen penting yang senantiasa dikembangkan perusahaan semacam ini adalah kemampuan dalam memenuhi permintaan dari para konsumen yang semakin hari semakin meningkat. Selain kepuasan, ada faktor penting lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi. Permasalahan yang sering kali menerpa suatu organisasi atau perusahaan ialah bagaimana memberikan motivasi kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Menurut Green & Pamela, (2015:43) motivasi adalah memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan. Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, yang menjadi perhatian utama adalah bagaimana menciptakan dan menjaga keharmonisan dalam setiap pelaksanaan aktivitas kerja. Hal ini dapat membuat para karyawan termotivasi agar dapat bekerja optimal dan terwujudnya target perusahaan dengan efektivitas yang tinggi.

Salah satu cara untuk mendapatkan kinerja karyawan yang mempunyai dengan meningkatkan semangat kerja. Semangat kerja adalah sesuatu kondisi kejiwaan atau batin individu maupun kelompok, berpola dalam reaksi mental-emosional penuh kesungguhan, disiplin, daya juang, keberanian, keteguhan bukan saja dalam suasana normal melainkan juga abnormal dalam menyelesaikan suatu tugas guna mencapai tujuan-tujuan (Kusuma Merta, 2021:143). Semangat kerja harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif. Apabila dalam suatu instansi pegawai

memiliki semangat kerja yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka instansi tersebut mengalami kerugian yang disebabkan karena pegawai tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimiliki. Sebaliknya dengan semangat kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja pegawai dan memberikan hasil kerja yang optimal sehingga tujuan instansi dapat tercapai.

Penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 30% dari total populasi yaitu 24 karyawan mengenai kepuasan kerja, motivasi kerja, semangat kerja dan kinerja karyawan bank mandiri, dapat dipahami dengan diagram yang sudah diolah pada gambar 1.4 dibawah ini :



Sumber : Hasil pengolahan data pra-penelitian oleh penulis, 2021

#### **Gambar 1.4 Grafik Tanggapan Responden Pra Survei**

Berdasarkan gambar grafik 1.4 dapat diinterpretasikan hasil rata-rata dari pengolahan data jawaban responden yaitu variabel kepuasan kerja memiliki rata-rata sebesar 3,40 mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja tergolong Sangat Baik, motivasi kerja memiliki rata-rata sebesar 3,43 mengidentifikasi bahwa motivasi

kerja tergolong Sangat tinggi, semangat kerja memiliki rata-rata sebesar 2,41 mengidentifikasi bahwa semangat kerja tergolong Rendah, dan kinerja karyawan memiliki rata-rata sebesar 2,25 mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan tergolong rendah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perlu kiranya dilakukan penelitian untuk membuktikan pengaruh kepuasan kerja dan motivasi dalam meningkatkan kinerja para karyawan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT BANK MANDIRI Area Jakarta Tebet Supomo”**

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian pra kuisioner dapat diketahui kepuasan kerja di kantor PT Bank Mandiri cabang cyber 2 menunjukan beberapa pegawai yang merasa kurang puas atas SOP pekerjaan di perusahaan.
2. Didalam pekerjaan masih ada saja pegawai yang bersaing secara tidak sehat didalam perusahaan.
3. Permasalahan yang terjadi dalam semangat kerja masih ada saja pegawai yang tidak tepat waktu dalam hal absensi.

4. Dalam permasalahan kinerja karyawan masih ada saja pegawai yang sulit mencapai target pekerjaannya.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Tebet Supomo”

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan terlebih dahulu, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri ?
2. Apakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri ?
3. Apakah pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri ?
4. Apakah pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Semangat Kerja terhadap kinerja karyawan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri
3. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mandiri
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Semangat Kerja terhadap kinerja karyawan

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman lebih mengenai pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui penerapan ilmu dan teori yang didapatkan selama perkuliahan dan meninjau dari realita yang ada, sehingga dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktisi**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi dan pengetahuan bagi PT. Bank Mandiri dalam meningkatkan Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Semangat Kerja

