

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu perusahaan sangat terpengaruhi oleh kinerja SDM atau kontribusi yang diberikan karyawan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Selain sistem yang dimiliki, SDM merupakan elemen krusial karena perannya yang signifikan. Oleh karena itu, perkembangan dan keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kualitas SDM yang mampu menciptakan sinergi dalam perusahaan tersebut (Kirana, 2021:286). Idealnya, sinergi yang berkesinambungan antara karyawan dan perusahaan harus membentuk hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Menurut (Yani, 2021:1495) “Kinerja SDM yang dimiliki organisasi ialah aset yang berguna bagi organisasi untuk mencapai tujuan. SDM yang berkualitas serta berkinerja tinggi menjadi harapan setiap organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya. Kinerja sumber daya manusia yang tinggi dapat menguntungkan organisasi dengan perolehan keuntungan yang lebih besar.”

Berdasarkan wawancara penulis dengan narasumber di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading, bahwasanya ada permasalahan kinerja karyawan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading yaitu tidak tercapainya penerimaan customer disetiap harinya. Berikut adalah data rata-rata antrian perhari dan rata-rata pelanggan yang tertangani perhari.

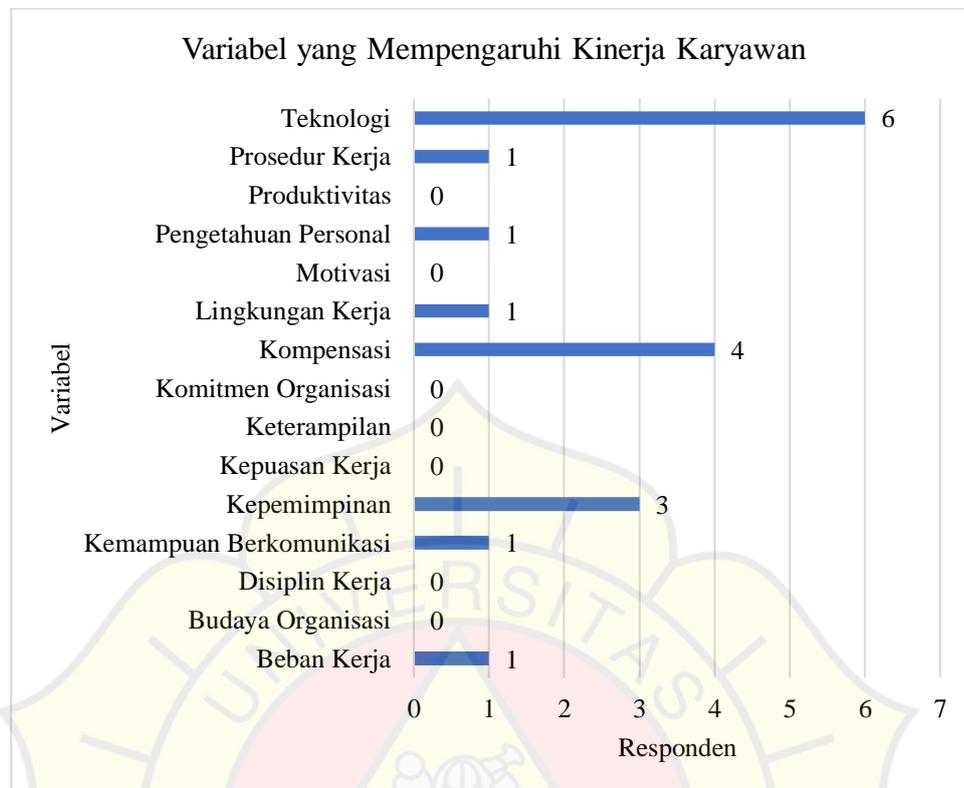
Tabel 1.1
Jumlah Penerimaan Pelanggan

Bulan	Customer Service			Teller Service		
	Rata-rata Antrian Terambil	Rata-rata Pelanggan Terlayani	%Rata-rata Pelanggan Terlayani	Rata-rata Antrian Terambil	Rata-rata Pelanggan Terlayani	%Rata-rata Pelanggan Terlayani
Januari	102	83	81%	121	102	84%
Februari	99	79	80%	124	110	89%
Maret	104	83	80%	119	104	87%
April	110	89	81%	128	108	84%
Mei	101	76	75%	116	99	85%
Juni	97	74	76%	118	102	86%
Juli	94	76	81%	114	106	93%
Agustus	95	72	76%	110	98	89%
September	94	72	77%	108	98	91%
Oktober	98	79	81%	110	100	91%
November	102	82	80%	117	102	87%
Desember	108	84	78%	125	104	83%

Sumber: BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading, data diolah peneliti (2024).

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwasanya *customer service* dan *teller service* tidak dapat menerima seluruh pelanggan yang datang. Hal tersebut diduga karena dalam menangani 1 pelanggan, *customer service* dan *teller service* memakan waktu yang cukup lama sehingga tidak seluruh pelanggan dapat ditangani. Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada kinerja karyawan.

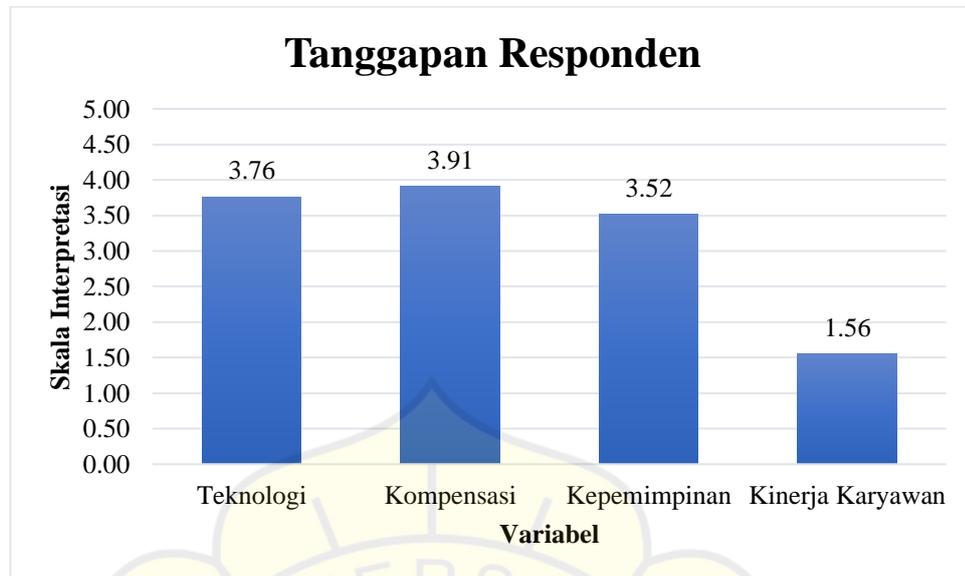
Kemudian untuk mengetahui lebih lanjut mengenai permasalahan yang menyangkut pada kinerja karyawan, peneliti melakukan prasurvei kepada 20% dari 82 karyawan yang menjadi target prasurvey sebanyak 16 karyawan. Berikut adalah data prasurvei yang telah penulis lakukan mengenai variabel yang bisa memengaruhi kinerja pegawai.



Sumber: BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading, diolah peneliti (2024).

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Karyawan BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading

Pada gambar 1.1 diperoleh hasil prasurvei pilihan jawaban terbanyak yaitu teknologi mempengaruhi kinerja karyawan yang diperoleh dari 6 responden, kemudian kompensasi mempengaruhi kinerja karyawan yang diperoleh dari 4 responden dan kepemimpinan mempengaruhi kinerja karyawan yang diperoleh dari 3 responden. Selanjutnya peneliti akan melakukan prasurvei berikutnya untuk masalah yang terjadi pada teknologi, kompensasi dan kepemimpinan. Berikut adalah hasil survei penelitian mengenai variabel teknologi, kompensasi, kepemimpinan dan kinerja karyawan.



Sumber: Data diolah peneliti (2024).

Gambar 1.2 Tanggapan Responden Pra Survei

Pada gambar 1.2 hasil prasurvei mengindikasikan bahwasanya variabel teknologi memperoleh hasil 3,76 jika dilihat pada tabel interpretasi nilai (dilampirkan pada bab 3, tabel interpretasi nilai) artinya teknologi di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sangat baik. Kemudian variabel kompensasi memperoleh hasil 3,91 yang berarti kompensasi di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading tinggi. Selanjutnya untuk variabel kepemimpinan memperoleh hasil 3,52 yang berarti kepemimpinan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading baik. Sedangkan kinerja karyawan memperoleh hasil 1,56 yang berarti kinerja karyawan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sangat rendah.

Menurut (Yani, 2021:1495) “Kinerja SDM yang dipunyai organisasi ialah aset yang berguna bagi organisasi untuk mencapai tujuan. SDM yang berkualitas serta berkinerja tinggi sebagai harapan setiap organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya. Kinerja sumber daya manusia yang tinggi dapat menguntungkan organisasi dengan perolehan keuntungan yang lebih besar.”

Berbagai aspek bisa memengaruhi kinerja karyawan, dan salah satunya ialah teknologi. Kehadiran era revolusi industri 4.0 tidak dapat dihindari, membawa perubahan yang signifikan. Seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia, perlu merancang strategi yang tepat untuk dapat beradaptasi dengan era digital ini (Kirana, 2021:286). Perkembangan teknologi di BCA dapat dilihat dari penggunaan teknologi informasi seperti *digital banking*, namun ada permasalahan pada penerapan teknologi *digital banking* seperti karyawan kurang memahami mengenai perkembangan *digital banking* BCA, sehingga mengalami kesulitan pada saat menangani permasalahan pelanggan.

Selain faktor teknologi, keinginan seseorang untuk bekerja secara maksimal di sebuah perusahaan sering kali dipicu oleh kompensasi yang memotivasi. Karyawan cenderung menghabiskan lebih banyak waktu di tempat kerja daripada bersama keluarga, bukan hanya untuk menunjukkan komitmen mereka terhadap organisasi, tetapi juga dalam harapan mendapatkan penghargaan yang setara dengan kontribusi yang telah mereka berikan. Ini sesuai dengan pandangan para ahli bahwa salah satu alasan utama dan motivasi seseorang untuk bekerja adalah adanya gaji yang tinggi. Karyawan dengan keahlian, pengetahuan, keterampilan, energi, waktu, dan dedikasi yang tinggi mengharapkan untuk dihargai sesuai dengan kinerja mereka di tempat kerja saat ini. (Taha, 2022:241). Pemberian kompensasi yang tepat sangatlah krusial bagi karyawan, sebab jumlah kompensasi yang diterima merupakan refleksi dari kinerja mereka sendiri. Namun di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading, adanya ketidakadilan dalam pemberian kompensasi. Pemberian kompensasi di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading

tidak berdasarkan kinerja dari karyawan itu sendiri, kompensasi diberikan sama rata untuk pada karyawan.

Selain teknologi dan kompensasi, faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Sumber daya yang ada, apabila tidak dikelola dengan optimal, maka pencapaian perusahaan yang diinginkan tidak akan tercapai. Oleh karena itu, peranan kepemimpinan sangat krusial dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Kirana & Pradipta, 2021:286). Menurut Salim, (2021:153) “Kepemimpinan adalah kegiatan atau seni mempengaruhi orang lain untuk bekerjasama, yang berdasarkan kemampuan seseorang dalam membimbing orang lain mencapai tujuan kelompok. Dengan kemampuannya, pemimpin dapat mengarahkan sumber daya manusia secara optimal untuk mencapai kinerja yang unggul.” Namun, ada beberapa tantangan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading yang memerlukan penanganan yang lebih fleksibel untuk memenuhi kebutuhan dan menggali potensi karyawan. Selain itu, penting bagi seorang pemimpin untuk lebih peka terhadap isu-isu yang dihadapi karyawan.

Sebagaimana studi terdahulu yang dilaksanakan oleh Ilham *et al* (2022) menyatakan bahwasanya teknologi berdampak pada kinerja karyawan. Begitu pula perolehan studi yang dilaksanakan Bala & Wijayanti (2023), Zakaria & Leiwakabessy (2020), dan Yani *et al* (2021). Namun berbeda dengan perolehan studi yang dilaksanakan oleh Rahmawati *et al* (2020) yang mengatakan teknologi tidak berdampak pada kinerja karyawan.

Kemudian sebagaimana studi yang dilaksanakan Ilham *et al* (2022) memperoleh hasil kompensasi berdampak pada kinerja pegawai. Begitu pula hasil

studi yang dilaksanakan oleh Endrekson (2023), Sumiatik *et al* (2021), Ernawati *et al* (2022), Bala & Wijayanti (2023), Anshar *et al* (2023), Kirana & Pradipta (2021). Namun berbeda dengan perolehan studi yang dilaksanakan Pradnyana *et al* (2023) yang menyatakan kompensasi tidak berdampak pada kinerja karyawan.

Selanjutnya sebagaimana temuan yang dilaksanakan Buharuddin *et al* (2022) memperoleh hasil kepemimpinan berdampak pada kinerja pegawai. Begitu pula hasil temuan yang dilaksanakan Endrekson (2023), Sumiatik *et al* (2021), Ernawati *et al* (2022), Anshar *et al* (2023), Kirana & Pradipta (2021). Namun berbeda dengan perolehan temuan yang dilaksanakan oleh Ilham *et al* (2022), Zakaria & Leiwakabessy (2020) yang memperoleh hasil kepemimpinan tidak berdampak pada kinerja karyawan.

Mengingat latar belakang masalah yang sudah dijelaskan serta perbedaan temuan dari penelitian sebelumnya, penulis menjadi tertarik guna melaksanakan studi lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Teknologi, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan informasi di atas, masalah-masalah berikut bisa diidentifikasi di Kantor Cabang Utama BCA Kelapa Gading:

1. Teknologi di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sudah baik, kompensasi sangat tinggi, kepemimpinan baik namun kinerja karyawan sangat rendah.

2. Teknologi di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sudah baik, namun kinerja karyawan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sangat rendah.
3. Kompensasi di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sudah sangat tinggi, namun kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading sangat rendah.
4. Kepemimpinan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading sudah baik, namun kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading sangat rendah.
5. Kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading sangat rendah.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah yang sudah disebutkan, studi ini memerlukan pembatasan masalah guna memastikan analisis yang lebih terfokus serta sistematis. Dengan demikian, batasan penelitian ini mencakup teknologi, kompensasi, kepemimpinan, dan kinerja karyawan.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, permasalahan dalam studi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah teknologi, kompensasi serta kepemimpinan secara bersamaan berpengaruh pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading?
2. Apakah teknologi berdampak pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading?
3. Apakah kompensasi berdampak pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading?

4. Apakah kepemimpinan berdampak pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud studi ini, berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah, adalah:

1. Guna memahami dampak teknologi, kompensasi, serta kepemimpinan pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading secara bersamaan.
2. Guna mencari tahu dampak teknologi pada kinerja karyawan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading.
3. Guna mencari tahu dampak kompensasi pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading.
4. Guna mencari tahu dampak kepemimpinan pada kinerja karyawan di BCA KCU Kelapa Gading.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoris (Keilmuan)

1. Studi ini besar harapan bisa mengembangkan wawasan tentang manajemen SDM khususnya yang berhubungan dengan aspek yang memengaruhi teknologi, kompensasi serta kepemimpinan pada kinerja karyawan di BCA Kantor Cabang Utama Kelapa Gading.
2. Hasil dari studi ini besar harapan bisa menjadi bahan referensi, serta bisa menjadi sebagai informasi tambahan guna penelitian berikutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Peorlehan dari studi ini menjadi bahan pertimbangan maupun saran bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi tentang bagaimana dampak teknologi, kepemimpinan serta kompensasi pada kinerja karyawan.

