

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi pada proses perekrutan sumber daya manusia, banyak sumber daya manusia atau karyawan yang tergolong masih muda untuk bekerja atau biasa disebut dengan istilah generasi z (*Gen-z*). Generasi z yaitu generasi yang lahir dari tahun 1997– 2012, rentang tahun inilah yang digunakan untuk menyebutkan anak – anak *gen z*. Dimana karyawan generasi z lebih mengutamakan pekerjaan dengan fleksibilitas kerja serta lingkungan kerja yang mendukung pengembangan diri dan gaji yang tinggi untuk keperluan pribadi seperti berlibur, belanja kebutuhan pribadi seperti make-up, *smartphone* keluaran baru dan lain sebagainya.

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan, dan sering disebut sebagai ujung tombak untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan sumber daya manusia atau karyawan yang berkinerja tinggi sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka dibutuhkan perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik untuk mencapainya.

Setiap perusahaan memiliki strategi bersaing untuk dapat bertahan di masa sekarang. Dimana semakin maju dan berkembangnya teknologi menuntut suatu

perusahaan lebih efektif dan inovatif. Cara yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan kerja, training dan lain sebagainya. Peningkatan kinerja karyawan dapat dimulai dari memperhatikan kehidupan kerja karyawan dengan kehidupan pribadi atau biasa dikenal dengan istilah *Work life balance*, memperhatikan lingkungan kerja dan tentunya memberika kompensasi yang sesuai. Namun berkembangnya sebuah perusahaan tidak memungkiri bahwa akan datang berbagai macam permasalahan terkait dengan perkembangan sumber daya manusia dan kinerja karyawan adalah salah satu permasalahan sumber daya manusia.

Work life Balance merupakan keadaan dimana individu merasa simbang antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi.. Wardani dan Firmansyah (2021:8) menjelaskan *work life balance* merupakan cara karyawan dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan di luar pekerjaannya. *Work life Balance* merupakan konsep keseimbangan yang melibatkan ambisi atau karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga dan pengembangan spiritual. Kemampuan individu dalam menjalani kehidupan sehari-hari tanpa terganggunya kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi maka individu akan memiliki semangat kerja yang tinggi.

Menurut Herlinda *et.al* (2021:122) Lingkungan kerja yaitu segala hal yang ada di sekitar pegawai yang bisa mempengaruhi dirinya untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Dari banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja, kompensasi menjadi faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kompensasi berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai, salah satu alasan

utama seseorang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seseorang akan bekerja secara maksimal agar mendapat kompensasi yang sesuai.

Menurut Akbar, *et al.*, (2021:125) kompensasi adalah semua bentuk pengembalian finansial dan tunjangan-tunjangan yang diperoleh pegawai sebagai bagian dari sebuah hubungan kerja. Keragaman pemenuhan jenis kompensasi merupakan suatu bentuk komitmen instansi dalam memenuhi hak-hak pekerja. Kompensasi yang diberikan kepada pekerja sangatlah bervariasi antara satu instansi dengan instansi yang lainnya.

Menurut Fahmi (2018:32) kinerja adalah dampak yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan nonprofit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Karyawan merupakan unsur terpenting bagi perusahaan, karena seluruh kegiatan operasional dijalankan oleh karyawan, sehingga apabila kinerja karyawan menurun akan memberikan dampak bagi kinerja perusahaan. Tercapainya kinerja karyawan yang baik merupakan pencapaian dari sebuah perusahaan.

Sebanyak 60 % karyawan yang bekerja di Bank BCA adalah *Gen-z* (*marketers.com*) Menurut Kasmir (2019:184) kinerja ialah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Dimana *Gen-z* ini diharapkan mampu mengikuti kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Bank BCA menyadari bahwa pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah merupakan suatu keharusan pada lingkungan industri perbankan yang kompetitif dimasa

sekarang. Tanpa konsep yang selama ini berkembang dalam hal kualitas pelayanan dianggap belum mencakup seluruh aspek kualitas pelayanan khususnya pada bidang perbankan Konsep *branch service quality (BSQ)* dijadikan bank BCA untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan responden yang dilakukan secara independen. Hal ini dilakukan oleh bank sebagai upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang saat ini sudah baik dan dimana hal tersebut dilakukan dengan mengevaluasi kinerja karyawan.

Branch Service Quality atau BSQ disebut sebagai kualitas layanan bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa, kualitas ditentukan dalam kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, Berdasarkan hasil survey BSQ kinerja karyawan Bank BCA KCU Kelapa Gading mengalami penurunan, hasil survey tersebut dapat dilihat di bawah ini.

BRANCH SERVICE QUALITY ATTRIBUTE (BSQ)

PERIODE TAHUN 2020-2023

TAHUN	BCA KCU KELAPA GADING									
	SECURITY		TELLER				CUSTOMER SERVICE			
	Convenience	Satisfaction	Time	Accuration	Focus	Satisfaction	Time	Explanation	Focus	Satisfaction
2020	↓							↓		
2021		↓		↓					↓	
2022	↓		↓		↓	↓		↓		
2023	↓	↓		↓	↓	↓	↓		↓	

Sumber : PT Bank Central Asia KCU Kelapa Gading

Gambar 1.1 Hasil BSQ 3 Tahun Terakhir

Keterangan :  Kinerja belum sesuai dengan yang diinginkan
 Kinerja sudah cukup baik
 Kinerja sudah baik
 Kinerja sudah baik sekali

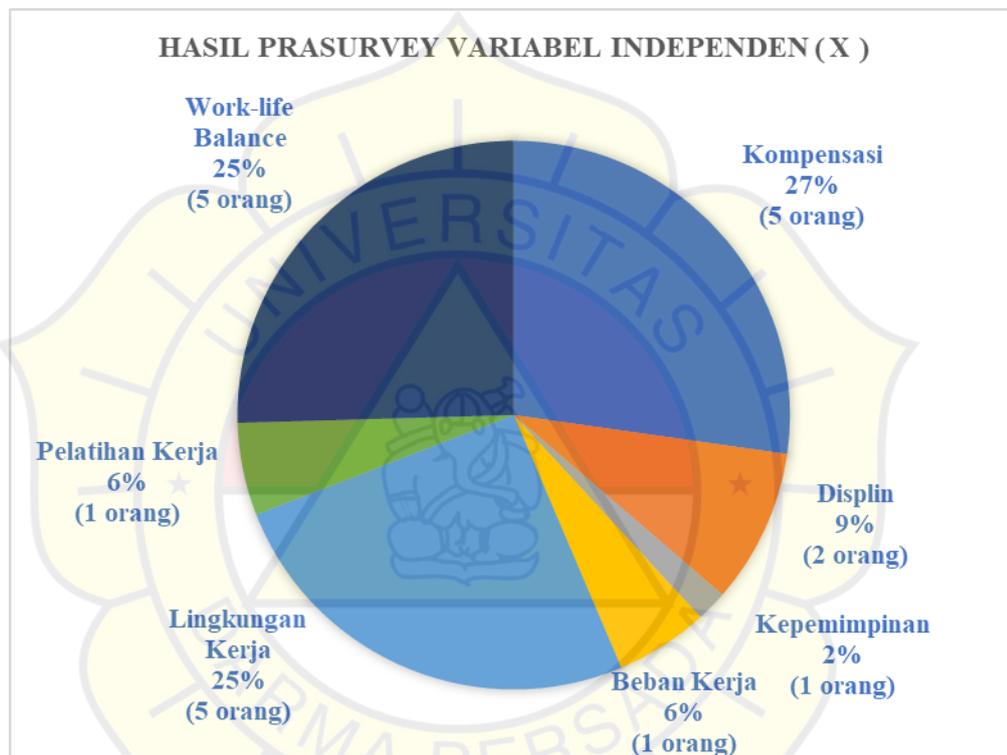
Dari gambar 1.1 menunjukkan bahwa BCA KCU Kelapa Gading mengalami penurunan kinerja setiap tahunnya. Dapat dilihat untuk keterangan dari setiap warna tersebut dimana warna merah menandakan bahwa kinerja perusahaan belum sesuai dengan yang diharapkan dan tentu saja hal ini dapat menghambat pencapaian kinerja perusahaan, warna kuning menandakan bahwa kinerja perusahaan sudah cukup baik, warna hijau menandakan bahwa kinerja perusahaan sudah baik dan warna biru menandakan kinerja perusahaan sudah baik sekali. Berdasarkan data pada gambar 1.1 terjadi penurunan signifikan terhadap kinerja karyawan selama 3 tahun terakhir. Karyawan yang bekerja di BCA kelapa gading saat ini memiliki komposisi sebagai berikut :

Tabel 1.1 Komposisi Karyawan yang Bekerja di BCA KCU Kelapa Gading

Tahun Lahir Karyawan	Type Karyawan	Jumlah Karyawan Tetap	Persentase Jumlah Karyawan (%)
1946-1964 (60-78 tahun)	<i>Baby Boomers</i>	0	0
1965-1980 (44-59 tahun)	Gen X	4	4
1981 – 1996 (28-43 tahun)	Gen Y	22	21
1997 – 2012 (12-27 tahun)	Gen Z	80	75
	Total	106	100

Sumber : Di olah penulis 2024

Terdapat berbagai penyebab terjadinya penurunan kinerja diantaranya *Work life Balance*, lingkungan kerja, kompensasi dan lain sebagainya. Selanjutnya untuk mengetahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, penulis melakukan survey terhadap 20 orang dari jumlah karyawan menghasilkan data sebagai berikut :



Sumber : Di olah penulis tahun 2024

Gambar 1.2 Pra Survey Variabel yang Mempengaruhi Kinerja

Dari hasil pra-survey tersebut dapat diartikan jika variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan generasi Z di PT BCA KCU Kelapa Gading adalah *Work life Balance*, Lingkungan Kerja dan Kompensasi.

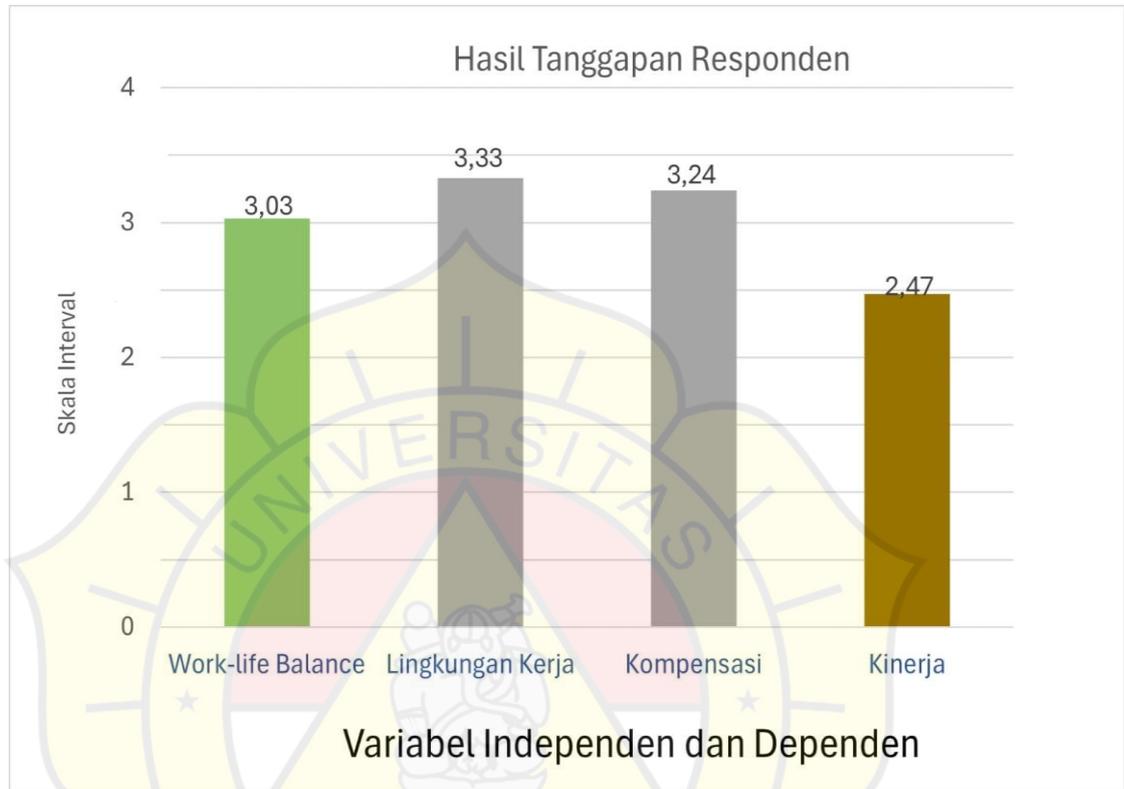
Work life Balance mempunyai arti yang baik dalam pekerjaan dan di luar pekerjaan. Individu harus mampu menyeimbangkan kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi agar tidak terjadi konflik.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar tercapainya tujuan perusahaan dengan optimal dengan begitu perusahaan perlu memperhatikan mengenai tempat yang kondusif sebagai sarana dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan. Menurut Rahmawati, *et al.* (2020:7) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik. Menurut Hasibuan (2021:118), *Work life Balance* merupakan salah satu faktor, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melakukan tugas-tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Dengan memiliki tempat kerja yang kondusif maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kinerja adalah kompensasi. Karyawan yang bekerja dalam perusahaan pasti membutuhkan kompensasi baik berupa gaji, tunjangan, fasilitas yang cukup adil. Kompensasi menjadi salah satu alasan dan motif kuat karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan karena menyangkut hal yang penting yaitu pemenuhan hidup. Menurut Wibowo (2019:217) “kompensasi merupakan paket yang ditawarkan perusahaan kepada pekerja sebagai balasan jasa atas penggunaan tenaga kerjanya”.

Dari hasil survey variabel yang mempengaruhi kinerja, selanjutnya penulis menyebarkan kuisioner kepada 20 orang karyawan PT BCA KCU Kelapa Gading sebagai data observasi awal terkait dimensi *Work life Balance*,

Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading yang dijelaskan melalui gambar 1.3



Sumber : Di olah penulis tahun 2024

Gambar 1.3

Hasil Tanggapan Responden *Work life Balance*,Lingkungan Kerja dan Kompensasi di PT BCA KCU KELAPA GADING

Berdasarkan pada gambar 1.3 dan tabel interpretasi nilai yang terdapat pada tabel 3.3 hasil *pra survey* yang dilakukan penulis dapat dilihat bahwa interpretasi nilai *Work life Balance* memiliki rata-rata 3,03 yang artinya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cukup baik,selanjutnya interpretasi nilai lingkungan kerja 3,33 yang artinya lingkungan kerja sudah cukup baik,selanjutnya interpretasi nilai kompensasi 3,24 yang artinya

kompensasi yang diberikan kepada karyawan sudah cukup baik, dan kemudian interpretasi nilai kinerja yang rata-rata sebesar 2,47 artinya kinerja rendah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat gap permasalahan antara *Work life Balance*, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*). Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Work life Balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z (Gen-z) di PT BCA KCU Kelapa Gading”***

1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Mengenai *Work life Balance* di PT BCA KCU Kelapa Gading yang sudah cukup baik tetapi kinerja masih rendah, artinya karyawan generasi z mampu menyetarakan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi tetapi kinerja karyawan generasi z masih saja rendah.
2. Lingkungan kerja di PT BCA KCU Kelapa Gading sudah cukup baik tetapi kinerja karyawan generasi z masih rendah.
3. Pemberian kompensasi pada karyawan generasi z di PT BCA KCU Kelapa Gading sudah cukup baik tetapi masih terjadi penurunan kinerja atau kinerja karyawan generasi z masih rendah.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, agar penelitian lebih fokus, dan mendalam maka permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi, yaitu hanya membahas *work life balance*, lingkungan kerja, kompensasi, dan kinerja karyawan generasi z (*gen-z*)

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun masalah – masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Work life Balance*, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading?
2. Apakah terdapat pengaruh *Work life Balance* terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading?
3. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh Kompensasi terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang dilakukan di PT BCA KCU Kelapa Gading sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work life Balance* terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading.

2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Work life Balance*, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di PT BCA KCU Kelapa Gading.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1.Aspek Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengaplikasikan langsung di karyawan dengan ilmu yang didapat mengenai pengetahuan tentang *Work life Balance*, Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Kinerja.

2.Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan masukan maupun bahan pertimbangan dalam menyelesaikan masalah mengenai Kinerja karyawan Generasi Z (*Gen-z*) di BCA KCU Kelapa Gading.