

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Banyaknya jumlah perbankan di Indonesia, menuntut perbankan untuk selalu meningkatkan kinerja layanannya. Era digitalisasi, persaingan suku bunga, persaingan tarif, dan persaingan mendapatkan dana merupakan beberapa faktor yang harus dipertimbangkan agar bank bisa *survive* menghadapi tantangan yang berat.

Berdasarkan Data Statistik Perbankan Indonesia yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (2019; 8) Kinerja Bank Umum Kelompok Usaha (BUKU) IV melaju kencang pada tahun 2018 dengan pencatatan laba sebesar Rp 98,99 Triliun, naik 14,31% dari tahun 2017 sebesar Rp 86,58 Triliun. Kondisi ini kontras dengan bank kecil. Pada 2018, sebagian bank BUKU I dan BUKU II harus mencatat penurunan laba. Penurunan laba ini tampak sejak 2015.

Dalam Statistik Perbankan Indonesia hingga akhir 2018, BUKU I hanya mampu meraih laba Rp 700 miliar, melorot -2,23% secara tahunan jika dibandingkan dengan perolehan laba Rp 716 miliar tahun 2017. Capaian tersebut terus merosot dari 2015 dengan laba Rp 1,57 triliun, dan 2016 senilai Rp 861 miliar.

Saat ini, Indonesia tercatat berada di peringkat pertama sebagai negara dengan jumlah bank terbanyak di Asia Tenggara.

Berdasarkan data Statistik Perbankan Indonesia yang dipublikasikan OJK pada tahun 2019, jumlah bank umum di Indonesia sebanyak 118 bank per Januari 2019. Jumlah tersebut relatif stagnan dalam dua tahun terakhir.

Dari 118 (seratus delapan belas) daftar tersebut, menurut Infobank edisi Mei 2019, sekarang ini terdapat 42 (empat puluh dua) bank asing yang berkiprah di Indonesia dan berasal dari 15 (lima belas) negara. Jepang tercatat sebagai yang paling agresif dengan menempatkan 8 (delapan) bank yakni Bank of Tokyo, BTPN, Sumitomo Mitsui Indonesia, Mizuho, J-Trust, Resona Perdania, BTPN Syariah dan Nusantara Parahyangan.

Korea Selatan dan Singapura sama-sama punya 5 bank yang beroperasi di Indonesia. Bank dari Korea Selatan adalah KEB Hana, Woori, Shinhan, Dinar, dan

Bank Oke. Sedangkan yang dari Singapura adalah OCBC NISP, Danamon (datanya masih sebelum diakuisisi oleh Jepang), UOB, DBS, dan Bank Amar.

Berikutnya ada 4 (empat) bank dari Inggris, yakni Permata, HSBC Indonesia, HSBC, dan Standard Chartered. Malaysia, China, dan Amerika Serikat (AS) masing-masing punya 3 bank. Yang dari Malaysia adalah CIMB Niaga, Maybank Indonesia dan Maybank Syariah Indonesia. Dari AS adalah Citibank, JP Morgan Chase Bank, dan Bank of America. Dari China adalah ICBC Indonesia, Bank of China, dan China Construction Bank. Masih ada lagi bank dari Australia (ANZ Indonesia dan Commonwealth), India (Bank of India Indonesia dan Bank SBI Indonesia), Timur Tengah (Muamalat dan QNB Indonesia), Thailand (Bangkok Bank), Taiwan (CTBC Indonesia), Perancis (BNP Paribas), Jerman (Deutsche Bank), dan satu bank dari Belanda yang baru saja menghentikan operasinya, Rabobank Internasional Indonesia.

Sebagai penghuni Bank BUKU III (Bank dengan modal inti Rp 10 Triliun s.d 30 Triliun), berikut daftar kompetitor PT Bank UOB Indonesia berdasarkan aset kuartal ke-3 2018.

Tabel 1.1. Daftar Kompetitor Bank Buku III per Kuartal ke-3 Tahun 2018

NO.	NAMA BANK	DESEMBER 2017		NO.	NAMA BANK	SEPTEMBER 2018	
		ASET	MODAL INTI			ASET	MODAL INTI
1	Bank @ BTN	261.365.267	18.726.949	1	Bank @ BTN	272.304.662	19.031.870
2	Maybank	173.253.491	18.883.414	2	Maybank	173.288.558	22.158.447
3	OCBC NISP	153.773.957	21.219.397	3	OCBC NISP	163.994.740	22.932.499
4	PermataBank	148.328.370	16.438.989	4	PermataBank	155.858.265	19.301.759
5	bank bjb	114.980.168	9.285.563	5	HSBC	116.561.122	15.503.425
6	BANK BUKOPIN	106.442.999	6.505.307	6	bank bjb	114.084.111	9.318.763
7	HSBC	101.017.696	14.313.860	7	UOB	106.935.716	11.142.080
8	btpn	95.489.850	15.109.418	8	btpn	98.055.035	16.199.814
9	UOB	95.244.113	10.945.777	9	DBSBANK	94.689.196	7.098.065
10	BANK SYARIAH MANDIRI	87.939.774	6.943.575	10	BANK SYARIAH MANDIRI	93.347.112	7.714.923
11	BANK MEGA	82.297.010	12.072.553	11	BANK BUKOPIN	90.264.812	7.654.584
12	SMBC	76.595.864	7.872.802	12	SMBC	89.544.959	8.369.273
13	BANK MAYAPADA	74.745.570	6.898.247	13	BANK MAYAPADA	83.155.655	7.990.046
14	DBSBANK	65.480.459	7.831.526	14	BANK MEGA	77.362.176	11.384.558
15	Bank Jateng	61.466.427	5.838.985	15	Bank Jateng	65.628.948	5.352.828
16	ICBC	56.039.204	5.339.836	16	MIZUHO	65.057.483	8.063.331
17	bank jatim	51.518.681	6.928.285	17	bank jatim	63.427.447	7.222.976
18	BANK DKI	51.417.045	7.510.678	18	BANK DKI	48.819.086	7.532.398
19	MIZUHO	48.398.180	7.869.682	19	KEB Hana Bank	43.030.034	6.137.412
20	KEB Hana Bank	39.266.155	5.907.621	20	BNP PARIBAS	22.141.909	5.270.515
21	ANZ	31.158.639	6.665.302	21	ANZ	21.552.903	7.076.891

Sumber: Majalah Infobank, Edisi Januari 2019, halaman 34-35

Bank UOB Indonesia memiliki jaringan layanan mencakup 41 kantor cabang, 168 kantor cabang pembantu dan 191 ATM yang tersebar di 54 kota di 18 provinsi.

Layanan UOB Indonesia juga dapat dinikmati melalui jaringan ATM regional UOB, ATM Prima, ATM bersama serta jaringan VISA.

UOB Indonesia dikenal sebagai Bank dengan fokus pada layanan Usaha Kecil Menengah (UKM), layanan kepada nasabah retail, serta mengembangkan bisnis consumer dan corporate banking melalui layanan treasury dan cash management.

UOB Indonesia melalui program Corporate Social Responsibility turut berpartisipasi aktif membangun komunitas. Kegiatan CSR UOB fokus kepada dunia seni, pendidikan dan anak-anak. UOB mengadakan kompetisi seni secara regular di Indonesia melalui UOB Painting of The Year. UOB juga mendorong karyawannya untuk ikut serta di kegiatan sukarela, antara lain melalui UOB Heartbeat, Kegiatan Donor Darah dan Donasi Buku.

PT Bank UOB Indonesia mencatat perolehan laba bersih sebesar Rp. 463 Miliar pada tahun 2015, turun -32,3% dari tahun sebelumnya sebesar 684,2 Miliar.

Tabel 1.2. Pendapatan Laba Bersih PT. Bank UOB Indonesia Tahun 2014-2018

No	Tahun	Laba Bersih	Pertumbuhan dari Tahun ke Tahun (%)	Pertumbuhan dari Tahun 2014 (%)
1	2014	Rp684.273.000.000	-	-
2	2015	Rp463.076.000.000	(-32,32%)	(-32,32%)
3	2016	Rp479.273.000.000	3,40%	(-29,96%)
4	2017	Rp78.521.000.000	(-83,7%)	(-88,52%)
5	2018	Rp511.361.000.000	555,12%	(-25,27%)

Sumber: Laporan Keuangan PT Bank UOB Indonesia (2014-2018)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pertumbuhan meningkat dengan tajam pada tahun 2017 ke 2018, dimana PT Bank UOB mencatatkan laba bersih sebesar Rp. 511,4 Milliar, naik 555,12% dari laba bersih Rp. 78,5 Milliar di tahun 2017. Namun apabila diperhatikan kembali berdasarkan data tersebut diatas Bank UOB sebenarnya mengalami penurunan Laba Bersih sejak tahun 2014, dimana

penurunan terbesar terjadi pada tahun 2017 dengan pencatatan laba bersih hanya Rp. 78.521.000.000 atau turun -88,52% dari tahun 2014.

Hal ini tentu menjadi satu masalah serius bagi perusahaan. Menurut Artadi (2015: 45) Salah satu faktor peting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah faktor sumber daya manusia Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan eksistensi perusahaan dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas dan potensi kinerja dan produktivitas pekerja. Sehingga, perusahaan perlu memberikan fokus terhadap kondisi pekerjaannya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Namun, dalam perjalanan kerjanya sebagian besar orang mulai memperhatikan hal lain selain untuk bekerja (Mariati, 2013: 55). Baik itu kebutuhan untuk dihargai, mendapatkan penghargaan, membentuk ketertarikan sosial, motivasi, ketidak-seimbangan antara kehidupan kerja serta keikutsertaan karyawan atas apa yang dikerjakannya untuk perusahaan.

Tetapi pada kenyataannya, menurut Prawira (2017: 23) dalam Purwati (2016:4) terkadang sebuah organisasi atau perusahaan lebih memfokuskan tuntutannya saja terhadap para pekerjaannya dan sebaliknya kurang bisa menyusun dan membagi tuntutan yang datang dari setiap individu yang bekerja dalam memenuhi kebutuhan kerja mereka yang berakibat terhadap kinerja karyawan.

Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan perwakilan manajemen bahwa terlihat penurunan kinerja karyawan PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2, baik berkaitan dengan absensi maupun target pembukaan rekening baru, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3. Tingkat Absensi Pekerja

Bulan	Absensi		Jumlah
	Terlambat	Tidak Masuk (Sakit/Izin/Tanpa Alasan)	
Januari 2019	35	10	45
Februari 2019	20	7	27
Maret 2019	30	20	50

Bulan	Absensi		Jumlah
	Terlambat	Tidak Masuk (Sakit/Izin/Tanpa Alasan)	
April 2019	32	5	37
Mei 2019	15	10	25
Juni 2019	31	6	37

Sumber: Data PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 (2019)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat kita ketahui bahwa tingkat absensi pekerja PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 sangat tinggi.

Tabel 1.4 Jumlah Pembukaan Rekening Baru

Bulan	Target	Pencapaian
Januari 2019	50	22
Februari 2019	50	26
Maret 2019	50	30
April 2019	50	33
Mei 2019	50	28
Juni 2019	50	29

Sumber: Data PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 (2019)

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas, dapat kita ketahui bahwa pencapaian target pembukaan rekening baru pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 masih sangat rendah.

Menurut Ariyadin (2019: 12), ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja. Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Faktor pendorong dari seseorang untuk melakukan

suatu aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan tersebut. (Gitosudarmo, 2015: 7).

Sedangkan menurut Widodo (2015: 18) motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya. Motivasi juga sebagai suatu gerak yang mengatur perilaku manusia melakukan sesuatu sebagaimana menurut Darmawan (2013: 29) motivasi adalah keadaan jiwa yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan seseorang yang kelak mengarahkan serta menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan pribadi masing-masing anggota. Motivasi didefinisikan tiga komponen utamanya yaitu kebutuhan, dorongan dan tujuan.

Selanjutnya, Menurut Grzywacz dan Carlson (2007: 56) dalam Bintang dan Astiti (2016) menyatakan bahwa Keseimbangan Kehidupan Kerja (*Work-Life Balance*) dapat mengurangi kecenderungan untuk mengundurkan diri dan mengurangi tingkat absen. Sehingga terciptanya *Work-Life Balance* dan kemampuan individu dalam menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadikan seseorang betah dan nyaman untuk bekerja serta bahagia dapat membagi waktunya dengan tepat.

Ketidakpuasan karyawan pada PT Bank UOB Indonesia menyebabkan adanya pengunduran diri karyawan karena keinginan sendiri (*turnover*). Menurut Laela dan Muhammad (2016) akibat tidak seimbangnya antara kerja dan keluarga akan menyebabkan fokus kerja yang menurun yang berakibat turunnya kepuasan kerja. Diperlukan adanya kebijakan perusahaan untuk dapat mengatasi terjadinya penurunan tingkat pengunduran diri setiap tahunnya agar tetap terkendali dan terciptanya kepuasan kerja karyawan.

Menurut Robbins and Judge (2011) Keterlibatan karyawan adalah keterlibatan individu dengan kepuasan dan antusiasme untuk pekerjaan yang dia lakukan. Ada beberapa fakta mengejutkan tentang keterlibatan karyawan, berdasarkan data officevibe.com (1) 90% pemimpin berpikir bahwa strategi yang memancing keterlibatan karyawan memiliki dampak signifikan dalam perkembangan bisnis, namun hanya 25% yang memiliki strategi semacam itu. (2) Perusahaan dengan

tingkat keterlibatan karyawan yang tinggi memperoleh pendapatan 2,5 kali lebih besar dibandingkan perusahaan dengan tingkat keterlibatan karyawan rendah.

Kinerja karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 mengalami penurunan, kinerja karyawan yang rendah dapat diketahui melalui kurang disiplinnya serta kurang semangatnya karyawan dalam bekerja, seperti halnya karyawan yang datang terlambat atau tidak masuk kerja tanpa surat izin dan dalam melakukan tugasnya kurang teliti. Hal tersebut disebabkan adanya beberapa aspek-aspek, seperti kuantitas dan kualitas kerja serta jam kerja yang tidak sesuai membuat karyawan sulit untuk meluangkan waktu bersama keluarga atau sekedar untuk melakukan aktifitas pribadi seperti hobi.

Kinerja karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 perlu untuk diperhatikan karena untuk memberikan kinerja yang baik diperlukannya beberapa faktor, diantaranya motivasi kerja pada kerja pada karyawan, keseimbangan kehidupan kerja dan keterlibatan karyawan yang harus diperhatikan. Dengan adanya hal tersebut akan menyebabkan karyawan ingin dan senang bekerja sama, baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai ialah dengan membuat partisipasi atau keterlibatan mereka dalam berbagai kesempatan membuat keputusan.

Jenis keseimbangan kehidupan kerja yang diberikan perusahaan untuk karyawan yaitu : jam kerja yang fleksibel, minggu kerja yang dikompres, pembagian kerja , bekerja dari rumah, dan bekerja paruh waktu.

Manfaat keseimbangan kehidupan kerja bagi karyawan PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 yaitu dapat meningkatnya kepuasan kerja, semakin tingginya keamanan kerja,berkurangnya tingkat stress kerja dan semakin meningkatnya Kesehatan fisik dan mental.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Motivasi, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Keterlibatan Karyawan yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti hendak merumuskan masalah penelitian untuk dikaji sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 ?
2. Apakah Keseimbangan Kehidupan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank UOB Indonesia Wilayah 2 ?
3. Apakah Keterlibatan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 ?
4. Apakah Motivasi, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2 ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2.
3. Untuk mengetahui pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank UOB Indonesia Wilayah 2.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Motivasi, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Keterlibatan Karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan sebagai saran yang dapat diimplikasikan terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

3. Bagi Regulator

Penelitian ini bermanfaat bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku regulator di bidang jasa keuangan karena dapat mendorong sektor jasa keuangan untuk dapat memiliki SDM yang professional dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, bahkan dapat menjadi SDM yang memiliki daya saing nasional, regional dan internasional, sehingga sektor jasa keuangan di Indonesia memiliki daya saing yang tinggi karena mempunyai SDM professional.