

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 mengenai perbankan di Indonesia menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Bank dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga atau bagi hasil usaha: (1) Bank yang melakukan usaha secara konvensional, dan (2) Bank yang melakukan usaha secara syariah.

Salah satu bank yang melakukan usaha secara konvensional di Indonesia adalah bank DKI yang secara garis besar memiliki peran untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank DKI pertama kali didirikan di Jakarta dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya sebagaimana yang berada dalam akta pendirian perseroan terbatas perusahaan bank pembangunan daerah Jakarta Raya (PT Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya) no. 30 tanggal 11 April 1961 dibuat oleh dan dihadapan Eliza Pondaag S.H. notaris di Jakarta yang telah memperoleh penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan surat keputusan no.J.A.5/31/31 tanggal 11 april 1961 dan telah di daftarkan dalam register di kantor

pengadilan Jakarta no. 1274 tanggal 26 juni serta telah di umumkan tambahan no. 206 berita Negara republik Indonesia no. 41 tanggal 01 juni 1962.

Bank DKI didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang, serta salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Keberhasilan tujuan tersebut tergantung pada sumber daya manusia yang ada dalam bank tersebut yaitu karyawan-karyawan yang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diatur dalam visi, misi dan tujuan bank DKI. Hal ini sejalan dengan hasil di lapangan dengan diketahui bahwa, penyaluran kredit Bank DKI tumbuh hingga 8,3 persen dari Rp 29,53 triliun per Juni 2019 menjadi sebesar Rp 31,98 triliun per Juni 2020. Sedangkan DPK tumbuh sebesar 5,3 persen dari Rp 33,61 triliun pada Juni 2019 menjadi sebesar Rp 35,40 triliun pada Juni 2020 yang didukung oleh pemanfaatan aplikasi JakOne Mobile (www.republika.co.id) . Data tersebut memvalidasi kenyataan bahwa perusahaan akan memenuhi suatu bentuk persaingan yang semakin kompleks dengan variasi, intensitas dan cakupan yang mungkin belum pernah dialami sebelumnya, sehingga dengan orang-orang yang tangguh, adaptasi terhadap perubahan dapat berlangsung dengan baik.

Karyawan, dituntut memiliki kinerja yang mampu memberikan dan merealisasikan harapan yang keinginan semua pihak terutama masyarakat yang telah mempercayai bank DKI dalam mengatur transaksi keuangannya. Dalam meningkatkan dan mendorong perekonomian dan pembangunan di berbagai bidang maka sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas sehingga kinerja karyawan menjadi tuntutan penting untuk mencapai keberhasilan perekonomian. Secara umum mutu sebuah bank yang baik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Peran karyawan ialah melaksanakan proses transaksi yang dilakukan proses administrasi yang dilakukan oleh bank. Kualitas kinerja karyawan akan sangat menentukan pada kualitas peningkatan ekonomi yang berdampak pada masyarakat karena karyawan merupakan pihak yang paling banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam proses pendidikan pembelajaran di lembaga perbankan.

Dalam tataran mikro teknis, karyawan sebagai tenaga yang merupakan baris terdepan terhadap transaksi atau proses administrasi yang dilakukan dan sangat menentukan dalam proses peningkatan ekonomi tersebut. Dan peran dan fungsi karyawan membantu menyelesaikan permasalahan tersebut, ini berarti bahwa kinerja karyawan merupakan faktor yang amat menentukan bagi mutu transaksi yang akan berimplikasi pada kualitas output peningkatan perekonomian setelah mempercayai salah satu bank.

Proses interaksi seorang karyawan dan masyarakat adalah orang memberikan pelayanan dan masyarakat adalah orang yang menerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan pengetahuan dan kecakapan atau keterampilan sebagai seorang karyawan bank. Tanpa semua itu tidak mungkin proses interaksi dalam pelayanan dapat berjalan secara baik. Disinilah kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sangat menentukan. Kinerja karyawan yang baik sangat dibutuhkan untuk kemajuan organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas, yang dihasilkan karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.. Kinerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan (Mathis dan Jackson, 2012:378). Dalam hal ini, apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan dapat memberi pengaruh pada efektifitas suatu perusahaan.

Beberapa manajemen perusahaan telah membuat perbaikan-perbaikan struktur efisiensi dengan sedikit memberikan tambahan dan menyempurnakan beberapa indikator ukuran kinerja lama dan membangun serangkaian indikator kinerja baru yang berfokus pada pengukuran kinerja agar dapat memotivasi para pekerja secara efektif, dengan memberikan penghargaan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Kesuksesan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Demi harapan mencapai tujuan perusahaan, maka setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Karyawan sendiri menurut jenis sumber daya, termasuk pada sumber daya manusia. Sumber daya

manusia dikelola oleh suatu bagian dalam perusahaan dan dalam keilmuan dipatenkan pada konsep atau pengertian manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia menurut Handoko (2014: 4) adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi. Sumber daya manusia di dalam perusahaan harus terus dikembangkan, karena tidak seperti halnya mesin yang selalu melakukan aktivitas yang sama setiap waktunya, manusia selalu mengalami perkembangan dan perubahan yang disitu akan menimbulkan tantangan yang harus dihadapi dengan baik. Selain itu sumber daya manusia juga mempunyai berbagai kebutuhan yang ingin dipenuhi.

Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah dipandang sebagai pendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan. Motivasi dapat menjadi salah satu faktor untuk mendorong kinerja karyawan, baik dan lingkungan kerja baik maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik. Tujuan suatu organisasi akan terlaksana jika sumber daya manusianya mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018:83). Dalam melaksanakan tugas dan perannya setiap tenaga kerja berhubungan langsung dan sangat dipengaruhi oleh lingkungannya.

Mangkunegara (2015:67) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi beberapa faktor, yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Faktor kemampuan mencakup kemampuan psikologis dan kemampuan *reality (knowledge and skill)*. Faktor ini menyimpulkan bahwa untuk melakukan suatu pekerjaan dengan kinerja yang baik, karyawan harus terqualifikasi dengan baik pula sejak dari psikologis hingga pengetahuan dan kemampuan dalam dirinya. Selain itu, motivasi juga dapat menjadi pengaruh bagi kinerja baik berbentuk sikap atau *attitude* dan juga situasi kerja. Umumnya, kinerja personel atau karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari sasaran atau tujuan, standar yang ada, umpan balik, peluang, sarana, kompetensi dan motivasi (Mangkunegara 2015: 68).

Farida (2016: 24) menyatakan bahwa motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia. Secara umum, motivasi manusia terdapat diantara tiap tujuan, misalnya dalam melakukan suatu pekerjaan. Pada dasarnya, motivasi dapat menjadi stimulan yang baik bilamana terdapat kemauan optimal dalam menuntaskan suatu tujuan. Dalam hal ini, suatu perusahaan, apabila ingin mencapai tujuan dengan efektif dan optimal, sudah selayaknya mempunyai motivasi yang jelas. Selain itu, motivasi tersebut bisa ditemukan pada perusahaan secara satu kesatuan atau bisa pula tersusun atas motivasi-motivasi di dalamnya, yang terwakili oleh motivasi tiap karyawan. Persoalan motivasi pada karyawan bukanlah hal mudah, karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila perusahaan, lewat manajemen sumber daya manusia dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang ditentukan demi tercapainya tujuan perusahaan itu sendiri.

Selain motivasi, kinerja karyawan dapat pula didukung oleh banyak hal lain, salah satunya ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja menjadi penting sebab dalam melakukan pekerjaan, efektifitas kerja karyawan dapat terpengaruhi oleh tempat ia berada. Danang (2015: 38) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Artinya, lingkungan sekitar pekerja baik secara fisik ataupun non fisik dapat mempengaruhi kinerjanya. Oleh sebab itu, sebaiknya diusahakan agar lingkungan kerja dalam keadaan baik dan kondusif sehingga dapat menjadikan karyawan menjadi merasa lebih nyaman melaksanakan tugas-tugasnya dengan lebih baik sehingga terbentuk suatu rasa puas pada karyawan dan sejalan dengan kinerjanya yang meningkat.

Lingkungan kerja adalah komponen-komponen yang merujuk pada lembaga atau kekuatan yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung menurut pola tertentu, mengenai organisasi atau perusahaan yang tidak akan bisa lepas dari lingkungan dimana organisasi atau perusahaan itu berada. Kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat dapat menyebabkan para karyawan mudah stres, tidak semangat untuk bekerja, datang terlambat, demikian juga sebaliknya apabila

lingkungan kerja itu sehat maka para karyawan tentunya akan semangat dalam bekerja, tidak mudah sakit, mudah untuk konsentrasi sehingga pekerjaan menjadi cepat selesai sesuai dengan target. Lingkungan kerja sendiri mempunyai dua dimensi, yaitu dimensi fisik (pewarnaan ruangan, pencahayaan, kebersihan, tata ruang,dll) dan dimensi non fisik (kesejahteraan karyawan, suasana kerja, hubungan antar karyawan,dll).

Caroline & Susan (2014) menyatakan bahwa seorang pimpinan yang mengharapkan pencapaian kinerja maksimal pada organisasinya harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri, salah satunya adalah pengembangan karir (*career development*). Dari pernyataan ahli tersebut, ditemukan pula bahwa selain faktor motivasi dan lingkungan kerja, pengembangan karir karyawan juga dapat memungkinkan tercapainya kinerja maksimal seorang karyawan. Karir adalah perjalanan pekerjaan seseorang di suatu bidang maupun di suatu perusahaan secara berkelanjutan. Rivai dan Sagala (2016: 266) merumuskan karir sebagai seluruh pekerjaan yang dimiliki atau dilakukan oleh individu selama masa hidupnya. Kemudian, Widodo (2015: 53) menyatakan pengembangan karir adalah serabgauab aktivitas sepanjang hidup yang berkontribusi pada eksplorasi, pemantapan, keberhasilan dan pemenuhan karir seseorang. Lewat rumusan para ahli tersebut, karir dan pengembangannya terkonsep sebagai hal yang baik dan menjadi tujuan tiap karyawan. Hal ini, sejalan dengan fakta bahwa kinerja, dapat dipengaruhi pula oleh pengembangan karir. Adanya kesempatan pengembangan karir, dapat menjadi titik tolak bagi karyawan untuk membuktikan kinerja terbaiknya. Hal ini dapat dipahami karena, bagi seorang karyawan, karir adalah perjalanan dan keberlangsungannya dapat menjadi pasti apabila kinerja yang dihasilkan terus meningkat secara baik.

Setiap karyawan, tentunya memiliki visi masing-masing. Biasanya, para karyawan memiliki rencana yang tertata dalam berkarir di suatu organisasi atau perusahaan. Namun hal ini akan menjadi sia-sia, apabila organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja tidak mendukung serta memfasilitasi pengembangan karir karyawan yang ada. Disini, peran divisi sumber daya manusia suatu perusahaan akan menjadi penting atas dasar kebaikan bersama.

Selain pentingnya peran divisi sumber daya manusia, peran yang lebih utama justru tetap berada pada individu atau karyawan itu sendiri karena sesungguhnya, yang bertanggung jawab atas kelangsungannya di suatu perusahaan adalah pekerja yang bersangkutan sendiri. Hal ini merupakan salah satu prinsip pengembangan karir yang sangat fundamental. Terdapat pula beberapa manfaat adanya pengembangan karir (Widodo, 2015: 54), yaitu: memberi petunjuk kualitas seorang karyawan yang kemudian pantas untuk dipromosikan; meningkatkan loyalitas karyawan; membantu individu untuk bertumbuh dan berkembang, baik secara intelektual maupun professional; mencegah terjadinya penumpukan tenaga kerja yang tidak efektif; dan memberi manfaat bagi karyawan dan perusahaan itu sendiri berdasarkan tujuan pengembangan yang telah ditetapkan masing-masing pihak.

Dari paparan-paparan di atas, setiap perusahaan yang menginginkan tercapainya tujuan, dapat melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan. Kemudian, dalam proses peningkatan kinerja karyawan, merujuk pada teori-teori yang telah dikemukakan oleh para ahli, dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti motivasi, lingkungan kerja hingga pengembangan karir karyawan. Faktor-faktor tersebut penting untuk diperhatikan agar mampu membuat para karyawan bekerja produktif. Hal ini rasanya, berlaku bagi semua perusahaan tidak terkecuali bagi PT Bank DKI Cabang Tanjung Priok. Berdasarkan penjelasan dan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok?

2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok?
3. Apakah ada pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok ?
4. Apakah ada pengaruh secara bersamaan motivasi kerja, lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh X3 terhadap kinerja karyawan di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara bersamaan motivasi kerja, lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang diharapkan peneliti terkait upaya peningkatan kinerja karyawan melalui pemberian motivasi dan lingkungan kerja adalah dapat memberikan sumbangsih pengembangan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut :

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang upaya peningkatan kinerja karyawan, dan juga sebagai *literature* untuk peneliti lain yang ingin memperdalam tentang upaya peningkatan kinerja karyawan. Bagi peneliti lain

diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan menerapkan teori tambahan guna mengetahui upaya peningkatan kinerja karyawan melalui pemberian motivasi dan lingkungan

2. Bagi PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok

Bagi PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok khususnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi, lingkungan kerja, dan pengembangan karir. Agar dalam menyusun kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia dapat berdampak untuk meningkatkan kinerja karyawan.