

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan evaluasi diri kinerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi, evaluasi diri kinerja pegawai dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta, terciptanya kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat, keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan evaluasi diri kerja dalam organisasi.

Evaluasi diri kinerja karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan mengarah kepada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Mangkunegara (2014:64) berpendapat bahwa evaluasi diri kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Hasibuan (2013:34) menjelaskan bahwa evaluasi diri kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi diri kinerja adalah faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, misalnya motivasi karyawan, kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja, kualitas pelayanan dan latar belakang pendidikan. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor pendukung karyawan dalam bekerja yang berasal dari lingkungan, misalnya gaya kepemimpinan, pengembangan karir, lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan.

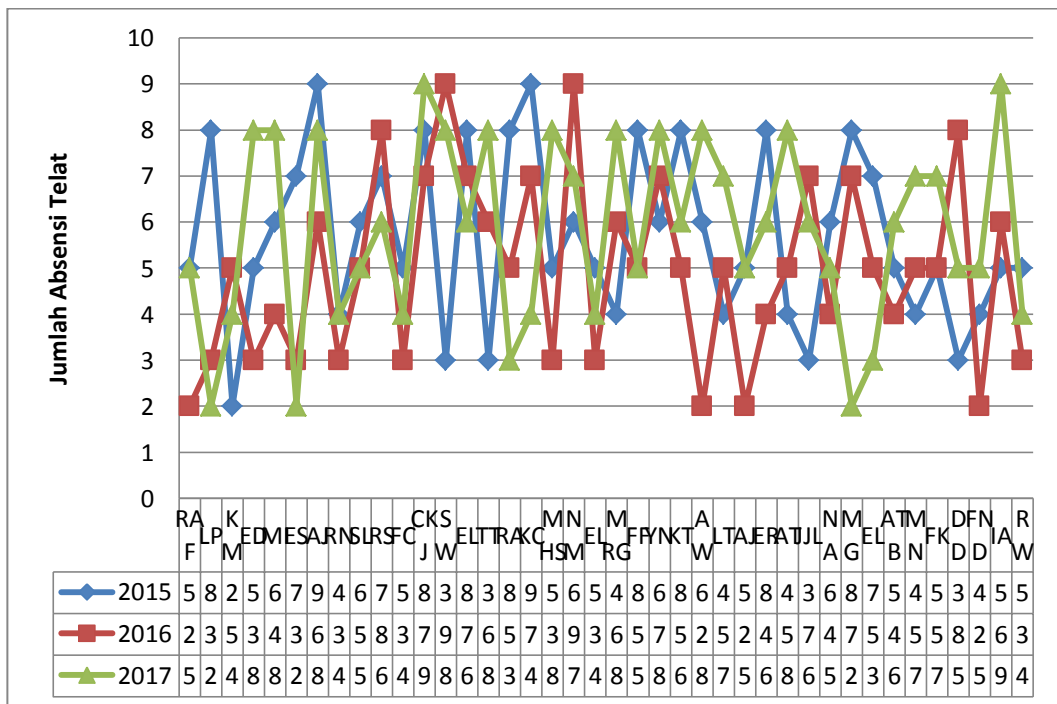
Perbankan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan evaluasi diri kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai asset utama Perbankan. Salah satu perbankan yang dituntut untuk memiliki evaluasi diri kinerja yang optimal dan terus mengevaluasi hasil evaluasi diri kinerja karyawannya adalah PT. Bank Central Asia, dimana para karyawan harus profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab. Dengan demikian akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Pentingnya evaluasi diri kinerja di dalam perbankan yaitu untuk mewujudkan tujuan dari perbankan. Evaluasi diri Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perbankan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perbankan. Apabila para karyawannya evaluasi diri berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Mangkunegara (2013:67) menjelaskan bahwa evaluasi diri kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kontribusi karyawan di semua tingkat organisasi merupakan kunci dalam menjaga kepercayaan dan memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, yang pada akhirnya menopang kinerja BCA di tengah perubahan-perubahan yang sedang terjadi. BCA yang ada Indonesia secara konsisten membangun budaya inovasi untuk mewujudkan BCA sebagai organisasi pembelajar yang mampu merespon dinamika perubahan eksternal yang terjadi. BCA berupaya untuk membentuk karyawan yang tangkas dan memiliki kemampuan mempelajari keterampilan baru dengan cepat, selalu siap menghadapi tantangan-tantangan baru, dan beradaptasi dengan tren bisnis yang semakin kompleks, (Tentang BCA, 2017).

Bank Central Asia KCU Gajah Mada sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan sudah seharusnya memiliki karyawan yang memiliki tingkat disiplin dan tanggung jawab tinggi dalam bekerja sehingga pekerjaannya bisa berjalan secara efektif dalam mewujudkan misi dan tujuan yang telah di

tetapan. keberhasilan suatu perusahaan biasanya ditentukan oleh beberapa aspek penting, baik itu berasal dari internal maupun eksternal perusahaan tersebut dan beberapa pemahaman tentang aspek internal yaitu kepemimpinan, komunikasi dan motivasi. Bank Central Asia KCU Gajah Mada dari interview beberapa karyawan khususnya dibagian pemasaran dalam hal kepemimpinan dinilai masih kurang berperan aktif kepada bawahannya sehingga belum menunjukkan hasil secara maksimal. Pengaruh pimpinan sangat besar bagi sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan, dari pimpinanlah muncul gagasan atau ide-ide baru dan inovatif dalam mengembangkan perusahaan, namun tidak bisa dipungkiri para karyawan juga memiliki pengaruh yang sangat penting juga, karena karyawan (pegawai) yang akan menjalankan setiap gagasan yang pimpinan tuangkan dalam setiap keputusan, dengan pengaruh kepemimpinan yang lebih aktif akan meningkatkan evaluasi diri kinerja perusahaan. Yamin dan Maisah (2014:74) mengungkapkan bahwa kepemimpinan sebagai suatu group proses yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola dan menginspirasi sejumlah pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi melalui aplikasi teknik- teknik manajemen.

Gambar 1.1. Data Absensi 40 Karyawan Bank BCA KCU Gajah Mada Periode 2015 - 2017



Sumber: Attendance system BCA (2018)

Gambar 1.1. Menunjukkan bahwa evaluasi diri kinerja karyawan dalam bekerja yang sering terjadi telat masuk kerja, selama kurang lebih dalam 1 (satu) bulan bisa lebih dari 5 (lima) kali yaitu absen banyak yang lewat dari jam yang sudah ditentukan jam 08.00 (pagi), penyebab karyawan jadi sering telat dikarenakan sudah mulai berkurangnya motivasi kerja, karena jika karyawan masih memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja otomatis karyawan akan jarang telat.

Permasalahan lainnya yang terjadi di BCA KCU Gajah Mada salah satunya terdapat pada produk KPR (kredit pemilikan rumah) seperti dalam proses pengajuan KPR di BCA KCU Gajah Mada yang biasanya kurang lebih 2 minggu dari pengisian aplikasi sampai realisasi, tetapi dalam prosesnya sering terjadi waktu yang lebih lama dari waktu yang ditentukan. dari menganalisis repayment capacity nasabah, appraisal agunan dan sampai di approve KPR tersebut. Dari masalah itu yang menjadikan proses KPR lebih lama tetapi dari BCA KCU Gajah Mada untuk menerima persyaratan-persyaratan KPR yang belum lengkap ke nasabahnya juga terkadang sulit, tergantung dari karakter nasabah tersebut. permasalahan yang dirasakan oleh sebagian pegawai bank pada bagian marketing antara lain waktu kerja lebih lama atau kurang efisien, sehingga dari permasalahan tersebut berdampak pada evaluasi diri kinerja karyawan.

Komunikasi pimpinan dengan bawahan dan kurangnya perhatian pimpinan kepada karyawan akan berdampak terhadap evaluasi diri kinerja karyawan. Seperti adanya bentrokan kepribadian antara sesama rekan kerja, dari bentrokan kepribadian inilah salah satu pemicu awal menurunnya kinerja karyawan, (Haedar, Suparni Sampetan dan Ahmad Suardi, 2018).

Hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan hingga tidak respect dengan sesama rekan kerja, tentu hal ini menjadi masalah yang signifikan. Selain bentrokan kepribadian antara sesama rekan kerja kecemburuan sosial sering terjadi sesama antara karyawan di Bank Central Asia KCU Gajah Mada, dan disinilah seharusnya seorang pemimpin bisa membimbing dan menjadi motivasi bagi para karyawannya. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan

dengan bawahan dan sifat pemimpin yang bersahabat, tidak pilih kasih, mau mendengar ide dari karyawannya dan bisa menjadi motivator tentunya itu akan meningkatkan evaluasi diri kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan. Effendy (2014:6) menyatakan bahwa komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

Setiap perbankan/perusahaan seharusnya pemimpin bisa memotivasi para karyawannya, diantaranya dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan, memberi kesempatan kepada mereka untuk mengajukan ide-ide dalam proses pengambilan keputusan, memberikan penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai mereka, motivasi yang diberikan pimpinan kepada bawahannya sangat berpengaruh terhadap evaluasi diri kinerja karyawan. Motivasi ialah salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh sebab itu motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut (Sutrisno, 2014:146).

Keberhasilan suatu perusahaan ditunjang oleh peran dari seorang pemimpin dalam memberikan motivasi kepada bawahannya agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan karena hal tersebut dapat meningkatkan evaluasi diri kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan (Dyah Kusrihandayani, 2017).

Evaluasi diri kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sehingga, dalam hal ini evaluasi diri kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya. evaluasi diri kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk

menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Rivai, 2014:309).

Dan Peneliti menemukan gap bahwa dalam kepemimpinan, komunikasi dan motivasi belum tentu menemui hasil yang positif terhadap evaluasi diri kinerja khususnya di perbankan, karena setiap bank memiliki strategi yang berbeda-beda. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai variabel kepemimpinan, komunikasi dan motivasi yang dapat mempengaruhi evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh antara kepemimpinan terhadap evaluasi diri kinerja pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada?
2. Bagaimana pengaruh antara komunikasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada?
3. Bagaimana pengaruh antara motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada?
4. Bagaimana pengaruh antara kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.

4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini sebagai dasar pemikiran dalam upaya perkembangan secara teoritis disiplin ilmu, khususnya ilmu ekonomi dan diharapkan mampu menjadi salah satu wacana ilmiah yang akan menambah khazanah keilmuan khususnya ilmu yang berkenaan dengan sumber daya manusia. Penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi sebuah referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan perusahaan tentang kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dijadikan rekomendasi bagi masalah evaluasi diri kinerja karyawan di PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.

3. Bagi Penelitian

Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis apabila tujuan atau praktek di perusahaan dan memperluas ilmu terutama dalam hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia seperti : kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap evaluasi diri kinerja karyawan. Serta merupakan sarana implikasi ilmu-ilmu yang di dapat dari bangku perkuliahan serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam memahami fenomena dan permasalahan yang berkaitan dengan evaluasi diri kinerja di PT Bank Central Asia KCU Gajah Mada.