

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merupakan tantangan besar yang harus dihadapi oleh organisasi, karena perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan menyebabkan munculnya para pesaing baru yang akan meningkatkan persaingan antar organisasi. Organisasi dituntut untuk dapat beradaptasi dan bergerak cepat dengan perubahan. Dalam menghadapi persaingan, teknologi yang canggih saja tidak cukup untuk membantu organisasi dalam bertahan maupun bersaing, tetapi juga harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang handal pada bidangnya masing-masing dan dapat menghadapi tantangan/perubahan yang terjadi.

Menurut Werther dan Davis (1996) seperti yang dikutip oleh Sutrisno (2009), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam sebuah organisasi yang harus dikelola dengan baik oleh manajemen. Manajemen perlu memberikan perhatian kepada karyawan agar mampu memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Setiap individu/karyawan memiliki keinginan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan hidup mereka, dimana karyawan akan semakin termotivasi dalam bekerja dan memberikan kinerja terbaiknya bagi organisasi jika mereka merasakan bahwa kebutuhan dan kesejahteraan mereka diperhatikan oleh atasan atau organisasi tempat mereka bekerja serta adanya upaya pengembangan

kemampuan dan karir yang diberikan oleh organisasi bagi para karyawannya. Namun, organisasi juga menuntut karyawannya untuk dapat mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi dalam upaya mempertahankan dan mengembangkan organisasi.

Leader atau pimpinan memiliki peran dalam membantu organisasi untuk meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan sehingga mereka merasa diperhatikan dan memberikan kinerja kerja yang lebih baik. Tugas seorang *leader* bukanlah hal yang mudah karena harus dapat memahami dan mengontrol berbagai macam perilaku bawahannya sehingga dapat menjaga dan mengembangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan akan tercapai ketika berbagai tujuan mereka telah terpenuhi karena mereka bekerja untuk mencapai tujuan pribadi dan organisasi. Ketika tujuan pribadi sesuai dengan tujuan organisasi, maka kemungkinan karyawan akan bekerja pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi semakin baik.

Kinerja karyawan menunjukkan kemampuan seseorang dalam mencapai hasil yang memuaskan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan (Wibowo 2014).

Ketatnya persaingan di industri perbankan bukan merupakan hal yang mudah bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, dimana akan terjadi berbagai macam perubahan yang harus dilakukan oleh organisasi dan dihadapi oleh seluruh karyawan. Menurut Kelley (1990) yang dikutip oleh Springer (2010) mengemukakan bahwa karyawan bank menghadapi segudang masalah, seperti

upah yang rendah, omset tinggi, dan masalah dengan motivasi kerja dan kepuasan kerja. Peneliti lain juga memiliki kesimpulan yang sama, termasuk Durkin & Bennet (1999) menyatakan bahwa karyawan bank menunjukkan rendahnya tingkat komitmen untuk pekerjaan mereka serta ketidakmampuan untuk mengikuti perubahan baru.

Dalam industri perbankan, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan suatu bank karena sedikit kesalahan akan mempengaruhi reputasi bank tersebut. Organisasi membutuhkan pemimpin yang dapat membantu organisasi dalam memotivasi bawahannya dan membangun kesetiaan karyawan yang akan membuat mereka bekerja seolah-olah mereka memiliki perusahaan, dimana akan memberikan dampak positif bagi produktivitas dan kinerja organisasi. Salah Satu tipe kepemimpinan yang dapat beradaptasi kepemimpinan transformasional. Seorang pemimpin transformasional dapat meningkatkan kepercayaan dan motivasi karyawannya sehingga mau berusaha sebaik mungkin dalam mencapai tujuan organisasi.

Industri perbankan terus berkembang dengan pesat meningkatkan persaingan antar bank baik dari segi produk, bunga dan layanan. Persaingan perbankan yang semakin ketat membuat manajemen harus bergerak cepat dalam mengelola dan mengembangkan segala segi yang ada di perusahaan sehingga dapat bertahan dan bersaing dengan para kompetitor. Salah satu upaya strategis yang dapat dilakukan manajemen adalah dengan mengembangkan kompetensi para karyawannya dan menciptakan produk-produk perbankan yang memiliki daya saing serta meningkatkan segi pelayanan.

PT Bank Mestika Dharma, Tbk. (“Bank Mestika”) merupakan Bank Umum Swasta Devisa yang telah berdiri sejak tahun 1955 dan telah terdaftar (*listing*) di Bursa Efek Indonesia sejak Juli 2013 dan merupakan salah satu bank swasta nasional berkantor pusat di kota Medan, Sumatera Utara yang telah *Go Public*. Bank Mestika tumbuh sesuai dengan Visi dan Misi yaitu memfokuskan usaha pada *retail banking* dengan prinsip *prudential banking* serta menjadi Bank Retail yang tumbuh secara wajar dan sehat dalam mendorong ekonomi nasional dengan berlandaskan prinsip profesionalisme. Bank Mestika senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan nasabah melalui pengembangan produk dan jasa perbankan serta jasa-jasa perbankan lainnya.

Dalam menghadapi situasi bisnis yang penuh tantangan, Bank Mestika berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas dan produktivitas sehingga hasil kinerja yang dicapai Bank akan menjadi lebih tinggi. Selain itu, Bank juga meningkatkan sinergi seluruh jajaran manajemen dengan meningkatkan kompetensi SDM, terus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap produk yang dipasarkan dan meningkatkan pelayanan. Untuk dapat bersaing dan menjadi unggul, manajemen harus mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawannya karena dengan memiliki karyawan berkinerja baik akan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Perusahaan melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan yang dapat dilihat dari hasil penilaian kinerja, dimana data penilaian kinerja sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja Karyawan Bank Mestika Cabang X
Tahun 2015 & 2016

| Predikat | % | |
|--------------|------------|------------|
| | 2015 | 2016 |
| A | - | - |
| B | 18.18 | 10.71 |
| C | 69.70 | 75.00 |
| D | 6.06 | 14.29 |
| E | 6.06 | - |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : PT.Bank Mestika Dharma,Tbk Cabang X

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Tahun 2015 masih belum optimal, dimana masih terdapat karyawan berpredikat “D” & “E”. Manajemen melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan seperti yang terlihat di Tahun 2016, kinerja karyawan mengalami peningkatan dimana sudah tidak terdapat karyawan berpredikat “E”. Namun, di sisi lain terjadi penurunan pada karyawan berpredikat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan berubah-ubah yang berpengaruh terhadap hasil kerjanya.

Pemenuhan kebutuhan karyawan akan mempengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan yang dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan produktivitasnya. Dalam hal ini, para *leader* berperan penting dan aktif dalam membantu perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan dan memengaruhi para karyawan untuk dapat melakukan yang terbaik demi tercapainya kinerja kerja yang terbaik sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan mencapai target bersama-sama.

Evaluasi kinerja karyawan membantu perusahaan dalam memantau perkembangan karyawan sehingga dapat mencari upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan mencari faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Manajemen memberikan berbagai macam pelatihan baik berupa pengembangan *knowledge* tentang produk maupun layanan, motivasi serta pemberian *reward*.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan menyangkut kinerja karyawan yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah peneliti merumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk.?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk.?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk.?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, secara umum tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk.
- 2 Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk.

- 3 Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada perumusan dan tujuan, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk:

1. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan dalam mengetahui pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan transformasional, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Mestika Dharma, Tbk.
2. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu pengetahuan serta meningkatkan kemampuan dalam memahami, menganalisis dan mengelola sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Bagi para akademis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan kajian terkait dengan motivasi kerja, kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memfokuskan masalah pada kinerja karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk. ditinjau dari sisi motivasi kerja, kepemimpinan transformasional, dan kepuasan kerja. Responden yang digunakan pada penelitian ini terbatas pada karyawan PT Bank Mestika Dharma, Tbk. wilayah Sumatera.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan dan pembahasan penelitian ini terdiri dari sub bab yang saling berkaitan satu sama lain seperti terlihat pada sistematika penulisan dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang berisikan landasan teori/tinjauan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diajukan. Teori meliputi membahas tentang motivasi kerja, kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan kinerja kerja. Selanjutnya bab ini juga membahas tentang penelitian terdahulu, kerangka berfikir, hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari metode yang digunakan, populasi dan penentuan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data dan operasionalisasi dan pengukuran variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian yang didalamnya mencakup gambaran umum dari responden, analisis data hasil penelitian, dan pengujian hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang berguna bagi atasan dan karyawan perusahaan dan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini.