

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Didalam suatu perkembangan ekonomi suatu negara khususnya pada era globalisasi pada saat ini terutama pada sektor ekonomi terus mengalami suatu peningkatan. Hal tersebut menyebabkan terjadinya suatu persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut suatu perusahaan untuk melakukan pengoptimalan sumber daya yang ada pada setiap perusahaan. Perbankan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Dalam industri perbankan pada saat ini memiliki suatu perkembangan yang sangat pesat, dengan adanya hal tersebut tentu berdampak pada suatu persaingan. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam mengatasi masalah tersebut adalah dengan memaksimalkan kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam suatu perusahaan, agar dapat memberikan suatu pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Sumber daya manusia yang berkualitas didalam suatu perusahaan merupakan salah satu hal penting yang dapat mendorong suatu perusahaan untuk maju dan berkembang, terutama di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat. Sumber daya manusia yang baik dan profesional yang memiliki suatu kompetensi dalam bidangnya sangatlah dibutuhkan oleh perusahaan untuk menunjang keberlangsungan suatu tujuan maupun sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu instansi (organisasi).

Suatu organisasi pada umumnya meyakini bahwa untuk mencapai suatu keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya suatu kinerja individu akan mempengaruhi suatu kinerja tim atau kelompok. Faktor-faktornya antara lain:

1. Disiplin karyawan terhadap kinerja yang sudah ditetapkan pada organisasi atau perusahaan.
2. Komitmen yang telah disetujui oleh karyawan dalam menjalani suatu kinerja pada organisasi atau perusahaan.
3. Pengawasan karyawan terhadap kinerjanya yang dilakukan oleh pihak manajemen pada suatu organisasi atau perusahaan.
4. Motivasi karyawan sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan agar tujuan perusahaan tercapai.

Sumber daya yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki keahlian, berprofesionalitas, produktif dan mampu secara mandiri bersaing dengan sehat di dunia kerja. Menurut Marcana dalam Hao (2013:3) menyebutkan bahwa: "kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien". Kualitas kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual. Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai merupakan kegiatan pelaksanaan tugas pegawai yang mengacu pada prosedur pencapaian tujuan dalam organisasi tempat dimana ia

bekerja dengan memprioritaskan kualitas proses kerja maupun kualitas hasil produk atau jasa bagi pelayanan publik.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja :

1. Efektifitas dan Efisiensi
2. Otoritas ( wewenang )
3. Disiplin
4. Inisiatif

Keberhasilan suatu perusahaan perbankan dalam menarik kepercayaan nasabah tidak terlepas dari kinerja karyawan yang tinggi. Prestasi tersebut dapat bertahan dan ditingkatkan perlu dilakukan evaluasi dan penelitian terhadap kualitas sumber daya manusia agar kebijakan yang diambil pada masa depan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan meminimumkan faktor yang dapat menurunkan kinerja karyawannya. Adapun beberapa fenomena yang terjadi di suatu perusahaan adalah :

1. Masalah Disiplin Kerja.

Untuk memperlancar tercapainya tujuan instansi yang diharapkan, selain komitmen perlu didukung upaya peningkatan disiplin kerja karyawan. Hubungan faktor disiplin kerja dengan kinerja juga merupakan hubungan yang erat. Kedisiplinan akan menjaga kelangsungan aturan, aktivitas maupun konsistensi perilaku anggota organisasi. Komitmen dan disiplin kerja adalah sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan atau etika norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Hal ini akan membawa pada perbaikan kondisi organisasi yang pada akhirnya kinerja akan meningkat. Oleh karena itu

bagaimanapun cara untuk mengembangkan, memelihara dan meningkatkan disiplin kerja karyawan di perusahaan merupakan salah satu faktor yang perlu dituntut sebagai konsekuensi upaya meningkatkan kinerja.

## 2. Masalah komitmen organisasi.

Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan suatu perusahaan adalah terciptanya komitmen organisasi sebagai fundamen terciptanya keselarasan aktivitas. Untuk menguasai perubahan-perubahan pada perusahaan, sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini karyawan merupakan salah satu aset yang tidak ternilai harganya dan pencapaian tujuan instansi karena dapat memberikan kontribusi yang berarti kepada satuan kerja secara efektif dan efisien, produktif dan kompetitif. Oleh karena itu bagaimanapun cara untuk mengembangkan, memelihara dan meningkatkan kinerja merupakan salah satu faktor yang perlu dituntut adanya komitmen organisasi para karyawan yang profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya. Komitmen organisasi para karyawan merupakan bentuk sikap yang menggambarkan keterlibatan para karyawan setiap apapun kegiatan instansi. Komitmen organisasi adalah bentuk keterikatan, keterlibatan, dan keikatan karyawan suatu perusahaan pada apa yang terjadi, dan dialami instansi. Komitmen karyawan merupakan suatu keadaan dimana karyawan menjadi sangat terikat oleh tindakannya, melalui tindakan ini akan menumbuhkan suatu kepercayaan atau keyakinan yang menunjang aktivitas dan keterlibatannya. Karyawan akan memiliki komitmen yang tinggi jika pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya lebih baik, memberikan otonomi yang luas dalam pengambilan keputusan dan memberikan penghargaan yang layak. Semakin tua usia dan panjang masa kerja seseorang maka semakin tinggi komitmen seseorang pada instansi akan mendorong untuk berperilaku positif, lingkungan dalam bekerja, mentaati kebijakan peraturan dalam suatu yang

berlaku di suatu perusahaan, sehingga hubungan baik rekan kerja akan mendorong meningkatkan kerja.

### 3. Masalah pengawasan.

Adanya peningkatan dalam mutu kinerja tidak terlepas dari peran karyawan sebagai unsur utama dalam keseluruhan proses hasil kerja. Karyawan benar-benar diuntut untuk memiliki kinerja yang tinggi. Dengan kinerja tinggi maka tingkat sumber daya manusia akan mulai sedikit demi sedikit meningkatkan terutama para generasi muda Indonesia. Sehingga terciptalah bangsa yang mampu menghadapi tantangan-tantangan masa depan. Untuk memperoleh kemajuan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, pimpinan perlu menggerakkan serta memantau pegawainya agar dapat mengembangkan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Organisasi tidak dapat berhasil dengan baik mencapai tujuannya bilamana seluruh kegiatan tidak berjalan dengan efektif. Pengawasan merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang tidak lepas dari kegiatan pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan dalam suatu organisasi untuk menjamin semua pekerjaan yang sedang berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 4. Masalah motivasi

Suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila perusahaan tersebut mampu mencapai target dan tujuan yang diinginkan, untuk meraih apa yang diinginkan perusahaan, maka perusahaan perlu memiliki alat penggerak utama yaitu karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Dalam setiap aktivitasnya, karyawan membutuhkan motivasi untuk dapat mencapai tujuan dari organisasi agar bekerja secara giat dan optimal sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Salah satu faktor yang dapat mendorong meningkatnya produktivitas

kerja karyawan adalah upaya-upaya dalam peningkatan motivasi kerja yang memadai, seperti pemenuhan kebutuhan baik yang bersifat eksternal ataupun internal, sehingga harus disadari bahwa salah satu alasan karyawan bekerja di dalam suatu perusahaan adalah keinginan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan ekonominya serta kebutuhan akan berprestasi yang mendapat pengakuan dari orang lain, dan dengan adanya kepastian dalam menerima upah atau gaji, sehingga karyawan merasa terjamin untuk dirinya dan keluarga yang menjadi tanggungannya,

Dampak kurang maksimalnya kinerja sumber daya manusia tersebut mengakibatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pimpinan sebagai motivator, administrator, supervisor, maupun manajer, baik dalam menyusun, melaksanakan, mengevaluasi, dan mengembangkan tugas dan pekerjaan sedikit banyak akan menghambat pencapaian tujuan terhadap pencapaian kinerja. Untuk itu, dalam meningkatkan kinerja karyawan membutuhkan adanya disiplin kerja yang tinggi, pengawasan, komitmen organisasi dan motivasi karyawan.

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang diatas, maka saya selaku penulis tertarik meneliti dan memilih judul : "Pengaruh Disiplin Kerja, Pengawasan, Komitmen Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Tbk Di Cabang Darmo Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Agar lebih mudah dan lebih mengerti dalam melakukan penelitian ini, maka penulis membuat suatu rumusan masalah. Sehingga ada batasan-batasan dalam melakukan suatu penelitian. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja, pengawasan, komitmen dan motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Tbk di cabang darmo surabaya?
2. Apakah disiplin kerja, pengawasan, komitmen dan motivasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Tbk di cabang darmo surabaya?
3. Diantara keempat variabel tersebut, variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Tbk di cabang darmo surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui bahwa disiplin kerja, pengawasan, komitmen dan motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Tbk di cabang darmo surabaya.
2. Untuk mengetahui bahwa disiplin kerja, pengawasan, komitmen, dan motivasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Tbk di cabang darmo surabaya.
3. Untuk mengetahui diantara keempat variabel tersebut, variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Tbk di cabang darmo surabaya.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti maupun dimana peneliti mengadakan penelitian atau perusahaan yang menjadi objek penelitian serta bagi masyarakat. Oleh karena itu terdapat beberapa

manfaat yang diharapkan dari peneliti, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Akademis

Penyusunan penelitian ini merupakan syarat kelulusan mahasiswa untuk memperoleh gelar pendidikan sarjana. Selain melakukan penelitian ini, penulis juga telah menambah ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai cara pembuatan sebuah laporan penelitian yang baik dan benar.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pengetahuan bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa STIE Mahardhika pada khususnya. Selain itu juga sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek tugas akhir yang sama.

3. Aspek praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengarahan kepada karyawan mengenai Pengaruh Disiplin kerja, pengawasan, komitmen dan motivasi dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Tbk di cabang Darmo Surabaya, sehingga menjadi pertimbangan dalam melaksanakannya.