

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan tidak lepas peningkatan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas harus dikelola dan ditekankan dalam operasional suatu bank. Hal ini bertujuan untuk mencapai kinerja yang diharapkan suatu perbankan. Sejalan dengan perkembangan zaman dan persiapan menghadapi era industri 4.0 maka suatu perbankan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kemampuan sumber daya manusia tercermin dari kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Sebuah perusahaan berusaha untuk mendapatkan karyawan yang memberikan prestasi dan kontribusi yang diharapkan perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Mangkunegara (2005:67) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dengan berjalannya perkembangan perekonomian dunia pada umumnya dan Indonesia pada khususnya, pertumbuhan arus pendanaan kredit melalui PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Perseroan) mengalami peningkatan yang sangat pesat. PT BANK TABUNGAN NEGARA (Peseroan) menjadi salah satu pioner dalam memfasilitasi kebutuhan kredit masyarakat. Kredit

Pemilikan Rumah dan dikenalnya di lingkungan masyarakat dengan istilah KPR adalah salah satu contoh produk kredit dalam bisnis perbankan. PT BANK TABUNGAN NEGARA (Perseroan) menjadikan kredit pemilikan rumah sebagai produk utama dalam sigmen bisnisnya sehingga sampai saat ini dimana PT BANK TABUNGAN NEGARA (Perseroan) sebagai salah satu penyalur kredit perumahan terbesar di Indonesia. Salah satu jenis kredit pemilikan rumah yang sangat diminati masyarakat adalah KPR Subsidi.

Hal ini bisa diketahui dimana sebagian besar penduduk Indonesia memiliki penghasilan menengah dan memerlukan tempat tinggal yang diketahui untuk membangun tempat tinggal memerlukan biaya yang cukup besar. Dengan adanya KPR Subsidi membantu masyarakat berpenghasilan menengah berkisar antara 4-5 juta perbulan untuk memiliki sebuah hunian yang layak untuk ditinggali. Dengan berjalannya waktu tidak dipungkiri akan adanya sebuah permasalahan kredit yaitu mulai muncul debitur wanprestasi yang di latar belakang oleh banyak hal. Dari munculnya permasalahan ini yang sudah merupakan resiko bisnis perbankan maka diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kredibilitas bagus dalam penanganan permasalahan kredit ini.

PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya merupakan salah satu kantor cabang terbesar yang terdapat dalam ruang lingkup PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan). PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya berada dalam kantor wilayah regional III yang mencakup 13 kantor cabang. PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya menjadi kantor cabang terbesar dalam kantor wilayah regional III dimana memiliki cangkupan bisnis terbesar baik segi simpanan, permodalan, kpr dll. Menjadi kantor cabang

utama kelas I maka beban kerja juga menjadi lebih besar, resiko-resiko yang dihadapi juga jauh lebih besar.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut maka PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya membutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Hal ini diperlukan untuk menghadapi dan mencari solusi tentang permasalahan bisnisnya. Banyak cara yang dilakukan manajemen PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya dengan salah satu cara rekrutmen karyawan dengan seleksi yang ketat dan optimal. Dengan merekrutmen melalui seleksi ketat diharapkan mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas bagus dan bisa memenuhi harapan kinerja PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya.

Pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas unggul perlu dilakukan guna membantu suatu perbankan pada umumnya serta PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya pada khususnya untuk mencapai tujuan target suatu organisasi. Karyawan-karyawan yang bekerja didalam perusahaan akan menghadapi tantangan, target dan resiko yang perlu dipecahkan yang akan menjadi tolak ukur nilai sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan. Produktivitas kinerja suatu karyawan sangat diperlukan dan menjadi peran penting demi berjalannya sebuah perusahaan atau organisasi. Demi sebuah peningkatan produktivitas kinerja maka PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya perlu melakukan pengelolaan yang tepat baik dari sisi motivasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kepuasan karyawan maupun budaya organisasi. Melalui pengelolaan yang tepat diharapkan mendapat karyawan yang memiliki etos kerja tinggi yang menjadi kualitas unggulan suatu sumber daya manusia.

Didalam kinerja PT BANK TABUNGAN NEGARA (perseroan) kantor cabang Surabaya menerapkan target yang wajib dikerjakan. Salah satu beban target yang harus diselesaikan yaitu penanganan penyelesaian kredit. Penanganan tugas tersebut dilimpahkan dan menjadi kewajiban unit CCR (*Consumer Collection & Remedial*) untuk menyelesaikan beban target tersebut. Penanganan penyelesaian kredit merupakan tugas penting demi menjaga kesehatan suatu perbankan. Maka dari itu dibutuhkan karyawan-karyawan yang berkualitas bagus. Motivasi diperlukan demi meningkatkan suatu kualitas kinerja karyawan. Dimana motivasi bisa dilakukan oleh manajemen pusat, manajemen cabang bahkan pimpinan unit. Adanya motivasi ini diharapkan dapat menimbulkan semangat kerja yang diikuti oleh meningkatnya produktivitas kinerja karyawan. motivasi merupakan daya penggerak dari dalam untuk melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan (Sardiman, 2006). Menurut George dan Jones (2005) memiliki indikator terdiri dari arah perilaku (*direction of behavior*), tingkat usaha (*level of effort*) dan tingkat kegigihan (*level of persistence*).

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan sehingga mempengaruhi daya kinerja perusahaan. Lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan. Hal yang berkaitan dengan lingkungan kerja meliputi hubungan karyawan, tingkat kebisingan, peraturan, pencahayaan, sirkulasi dan keamanan.

Permasalahan terjadi pada lingkungan kerja yaitu ruang kerja antar karyawan yang tidak kedap suara, kantor yang berada dekat dengan keramaian pasar dan lalu lintas kendaraan bisa membuat konsentrasi karyawan terganggu. Komitmen organisasional ikut dipengaruhi oleh

lingkungan tempat seorang bekerja. Dengan adanya komitmen organisasional bisa menjadi acuan suatu orientasi nilai terhadap perusahaan yang menunjukkan karyawan sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan perusahaannya. Jika lingkungan kerja tersebut kurang menunjang, misalnya fasilitas kurang, hubungan kerja kurang harmonis, jaminan sosial dan keamanan kurang, maka secara otomatis komitmen karyawan terhadap organisasi menjadi makin luntur (Kuntjoro, 2002).

Kepemimpinan memiliki peran penting pada proses peningkatan kinerja karyawan. Pemahaman terhadap berbagai aspek kepemimpinan serta kebutuhan manusia, termasuk anggota atau bawahan, penting sekali bagi seorang pemimpin, karena hal tersebut berkaitan sekali dengan komitmen dan kinerja karyawan. Komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh seorang pemimpin dalam berhubungan langsung dengan anggota atau bawahannya. Komunikasi yang dilihat dari tolak ukur yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung dan kesetaraan. Penerapan komunikasi yang tidak tepat dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berakibat pada pekerjaan mengalami penyimpangan dari standar prosedur operasi yang berdampak pada penurunan produktifitas. Hal tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan kinerja. Gaya kepemimpinan memiliki peran penting di dalam kinerja suatu perusahaan yang menghasilkan dampak positif maupun dampak negatif dalam perusahaan tersebut.

Meninjau dari uraian yang telah dikemukakan diatas peneliti merasa tertarik untuk membuat suatu kajian yang lebih mendalam mengenai masalah tersebut. Maka peneliti mengambil sebuah judul “ **Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yang ada, antar lain:

1. Adakah pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?
2. Adakah pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?
3. Adakah Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?
4. Bagaimanakah hubungan antara Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
3. Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

4. Mengetahui hubungan antara Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Unit CCR Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan manfaat pada banyak pihak yaitu antara lain:

1.4.1. Aspek Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Penelitian ini diharapkan juga memberikan kontribusi yang positif kepada mahasiswa Jurusan Manajemen STIE Mahardhika Surabaya.

1.4.2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang sumber daya manusia. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kinerja karyawan dalam menghadapi persaingan global yang marak pada akhir-akhir ini.

1.4.3. Aspek Praktis

a. Bagi Bank

Dengan penelitian diharapkan dapat dijadikan acuan dan pedoman untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan melalui pengolahan yang tepat sasaran baik dari segi motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan sehingga mendapatkan hasil

pencapaian target yang maksimal dan memuaskan baik dari sisi Bank BTN maupun dari sisi karyawan sendiri.

b. Bagi Sekolah Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam tata kelola kinerja bank BTN maupun bank-bank lain yang beroperasi di Indonesia dan sebagai pembanding untuk penelitian sejenis di periode berikutnya. Hasil penelitian diharapkan bisa menambah daftar referensi yang ada di perpustakaan STIE Mahardhika Surabaya sehingga bisa membantu para mahasiswa dalam mencari bahan penelitian.

c. Bagi Peneliti

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan, khususnya tentang pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kinerja karyawan. Peneliti juga memperoleh ilmu dan pengalaman baru mengenai tata kelola kinerja perbankan.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk menambah wawasan mengenai hubungan antara motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kinerja karyawan pada suatu perbankan pada umumnya dan bank BTN pada khususnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi perusahaan maupun organisasi lain yang menghadapi masalah serupa