

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman mengarahkan pergerakan ekonomi menuju era globalisasi yang menuntut banyak perhatian khusus, efektifitas, dan selektivitas yang dapat menentukan hasil akhir dari suatu keputusan, hal tersebut membawa kita dalam dunia persaingan. Kita dapat merasakan adanya gejolak moneter di dalam era globalisasi ini yang dapat menimbulkan persaingan yang sangat ketat antara perusahaan-perusahaan. Sebagaimana yang menjadi fenomena saat ini badan usaha bermunculan dimana-mana baik yang bersifat konvensional atau badan usaha milik negara, yang juga disertai dengan badan usaha-badan usaha yang menjadi pesaing yang juga secara bersamaan muncul untuk meramaikan dunia perekonomian, oleh karena itu sangat dibutuhkan perencanaan yang baik dan pelaksanaan yang disertai dengan evaluasi yang ketat agar perusahaan dapat bertahan hidup maka perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia dengan cara yang lebih efektif (Meliangan, Tommy dan Mekel, 2017:114).

Fenomena globalisasi dunia pada era saat ini begitu pesat, begitu juga dengan Indonesia. Hal ini berdampak positif maupun negatif bagi perusahaan perbankan dimana saja. Oleh sebab itu, seluruh perusahaan perbankan bersaing ketat dan terus berimprovisasi supaya tetap dapat mengikuti perkembangan yang terus berjalan. Kelangsungannya tidak pernah lepas dari dukungan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan merupakan aset utama dalam sebuah perusahaan. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia sangat penting

dalam hal pengelolaan, mengatur dan menggunakan sumber daya manusia. Supaya dapat berfungsi secara produktif dan efektif.

Penekanan pada sumber daya manusia sebagai modal berharga dalam organisasi mencerminkan tekanan lebih pada sumber daya tak berwujud daripada yang nyata. Investasi sumber daya manusia bertujuan untuk mendapatkan keuntungan bagi organisasi baik dalam jangka panjang atau pendek. Melalui keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan akan termotivasi untuk terus belajar membangun lingkungan bisnis yang unggul. Sumber daya manusia digunakan secara signifikan sebagai penggerak sumber daya lain dan memiliki posisi strategis yang berkontribusi untuk mewujudkan kinerja organisasi perusahaan dengan keunggulan kompetitif. Pengembangan sumber daya manusia memiliki hubungan langsung dengan profitabilitas organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi disarankan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dalam memberikan kontribusi yang optimal, antara lain dengan cara melakukan program pelatihan dan pengembangan (Kalangi, 2015;2).

Sumber daya manusia merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk memajukan ilmu dan teknologi. Dewasa ini kemajuan teknologi dituntun oleh sumber daya manusia yang berkompeten, dan memiliki motivasi yang unggul dan didukung oleh tingkat pendidikan yang tinggi. Pendidikan sangat besar peranannya dalam pembangunan sumber daya manusia untuk membangun menjadi pribadi yang produktif, penguasaan berbagai keterampilan. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pula kesempatan untuk mendapatkan kesempatan kerja yang lebih baik. Salah satu sumber daya manusia yang dikembangkan yaitu sumber daya manusia di bidang perbankan.

Perbankan mempunyai peran yang besar dalam kegiatan perekonomian, dikarenakan perbankan memiliki fungsi utama sebagai suatu media yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank

dengan fungsi tersebut berperan dalam kegiatan pembangunan nasional yaitu untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan ke arah peningkatan taraf hidup masyarakat (Aini dan Darmayanti, 2014:1781).

Perusahaan perbankan yang ada di Indonesia saat ini mengalami persaingan yang cukup tajam dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah bank BCA atau Bank Central Asia yaitu bank swasta terbesar yang ada di Indonesia. Prestasi BCA menguasai pangsa pasar dan menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat menuai dua penghargaan sekaligus yakni Bank Terbaik di Indonesia dan Bank Asia Terbaik dalam ajang Finance Asia Country Awards for Achievement 2019 di Hongkong (bca.co.id, 2019).

BCA merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia senantiasa meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung strategi dalam mempererat hubungan dengan para nasabah. Perkembangan bisnis dan permintaan nasabah yang terus bertumbuh membuat BCA menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan untuk mempertahankan kualitas layanan sehingga mampu memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu bagi para nasabah, sekaligus meningkatkan hubungan yang baik dengan nasabah. BCA menyediakan program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif untuk mengasah keterampilan dan pengetahuan serta menumbuhkan etos kerja yang dibutuhkan dalam mendukung kinerja secara kelompok dan menjaga standar mutu layanan yang tinggi (Tjeng, Said dan Wandary, 2013:350).

BCA fokus pada kualitas layanan yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan terlatih, untuk mempertahankan posisinya sebagai perusahaan pilihan di Indonesia. Team engagement yang tinggi, prestasi dan keberhasilannya ada pada sumber daya manusia yang terlatih dan andal.

Kontribusi yang dilakukan oleh seluruh divisi menunjukkan bahwa BCA memiliki kinerja yang baik. Motivasi yang terus dilakukan, dan juga pemilihan lulusan universitas terkemuka guna mengembangkan sumber daya manusia yang unggul (bca.co.id, 2019).

Pegawai dapat dikatakan memiliki tingkat engagement yang tinggi apabila pegawai memiliki kinerja yang baik, mengeluarkan ide-ide terbaik dan komitmen yang tulus demi kesuksesan organisasi (Yuniati dan Arijanto, 2014:24). Karyawan yang memiliki tingkat engagement yang tinggi akan menunjukkan kecenderungan produktifitas dan kinerja individu yang tinggi dibandingkan dengan tingkat engagement yang rendah (Cohen dan Higgins, 2007:56).

Karyawan merupakan suatu aset yang penting bagi perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang telah di tentukan. Secara umum diperlukan adanya usaha untuk meningkatkan pengetahuan, pendidikan atau keterampilan, disiplin dan sikap mental para karyawannya pada tiap-tiap tingkatan secara terus menerus. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini menimbulkan perkembangan dan pertumbuhan disegala aspek kehidupan yang berkaitan dengan adanya permasalahan baru yang sangat kompleks (Indriasari, 2015:160).

Setiap personil dalam perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kuantitas dan kualitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Pengembangan ini dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Untuk menunjang prestasi kerja yang baik dari karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk. diperlukan adanya pengembangan. Pengembangan dapat dilihat sebagai pertumbuhan kemampuan yang terjadi melampaui yang di tuntut dalam suatu pekerjaan, hal ini mewakili usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk menangani berbagai jenis tugas pengembangan karyawan akan menciptakan kondisi dinamis di dalam organisasi, maka pada

dasarnya karyawan yang telah mendapatkan kesempatan untuk mengikuti program pengembangan tersebut akan lebih mudah menyesuaikan diri pada perkembangan teknologi maupun sosial (Indriasari, 2015:161).

Setiap karyawan harus dapat berkembang dan mempunyai pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang memadai guna mencapai Prestasi kerja dan peningkatan karir yang secara langsung akan memajukan perusahaan. Dengan adanya pengembangan karyawan ini dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, sehingga akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tepat waktu dan efisien. Kondisi pencapaian pengembangan karyawan yang terampil dalam segala bidang dalam organisasi menciptakan kondisi organisasi menjadi perusahaan yang sehat, dengan demikian kualitas kerja karyawan akan mendapat perhatian khusus. Karyawan yang terampil dan memiliki kemampuan dengan adanya pengembangan karyawan ini maka dapat mengerjakan tugas dengan cermat sehingga memberikan hasil yang baik. Hasil kerja yang baik berarti kualitas yang baik sehingga akan memberikan Prestasi kerja yang memuaskan kepada karyawan. Hal ini menjadi keuntungan sendiri bagi perusahaan atau organisasi tersebut (Indriasari, 2015:161).

Salah satu permasalahan penting bagi pimpinan dalam suatu organisasi ialah bagaimana memberi motivasi kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Dalam hal ini, pimpinan dihadapkan suatu persoalan bagaimana dapat menciptakan situasi agar bawahan dapat memperoleh prestasi secara individu dengan baik dan bagaimana cara memotivasi agar mau bekerja berdasarkan keinginan dan motivasi untuk berprestasi yang tinggi. Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila prestasi dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan prestasi kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Prestasi kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan

semakin loyal kepada perusahaan atau organisasi (Winanti dan Maulida, 2014:86).

Semakin termotivasi dalam bekerja, bekerja dengan rasa tenang, dan yang lebih penting lagi prestasi kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya pelatihan dan motivasi yang tinggi pula. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung akan melakukan penarikan atau penghindaran diri dari situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis. Bila seseorang termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Namun belum tentu upaya yang keras itu akan menghasilkan produktivitas yang diharapkan, arah yang dikehendaki organisasi (Winanti dan Maulida, 2014:87).

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan suatu tolak ukur untuk menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kinerja karyawan yang bekerja didalamnya. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sampai tuntas, karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan tersebut dan bagaimana hasil kerja yang telah dicapai selama bekerja.

Kinerja individu dalam perbankan dinilai berdasarkan pada tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan pelayanan nasabah. Upaya peningkatan kinerja karyawan terutama yang berkaitan dengan layanan nasabah (Tjeng, Said dan Wandary, 2013:350).

Sehubungan dengan ini penulis bermaksud menyusun laporan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Central Asia di Kantor Cabang Utama Sidoarjo"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia di Kantor Cabang Utama Sidoarjo ?
2. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia di Kantor Cabang Utama Sidoarjo?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia di Kantor Cabang Utama Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pada karyawan Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek Akademis

Menunjukkan manfaat dari penelitian, baik bagi perguruan tinggi, para akademis(mahasiswa, dosen, kepentingan perpustakaan).

2. Aspek pengembangan ilmu dan pengetahuan

Penelitian ini bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkan ilmu dibidang sejenisnya dan bagi peneliti selanjutnya.

3. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini sebagai masukan untuk pimpinan perusahaan BCA bahwa penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dan menjaga kedisiplinan karyawan dalam bekerja.