

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya yang mempunyai kualitas dalam memaksimalkan produktivitas kerja pegawai dalam meraih tujuan perusahaan agar mencapai suatu hal. Perusahaan mengambil sejumlah cara dalam memaksimalkan produktivitas karyawan, contohnya melalui motivasi, disiplin kerja, pelatihan ataupun pendidikan, menciptakan lingkungan kerja yang memberi keuntungan serta memberi kompensasi yang sesuai. Kini, dunia korporat diharuskan untuk menciptakan kinerja karyawan yang mempunyai produktivitas tinggi agar mengalami perkembangan di perusahaan. Perusahaan harus bisa membentuk juga menciptakan kinerja di lingkungannya. Kesuksesan perusahaan tentu saja mendapat pengaruh dari sejumlah faktor, yang paling penting ialah disiplin yang prima dan mutu sumber daya manusia. Sebab, SDM yaitu pelaku di semua tingkatan sejak merencanakan hingga penilaian serta mampu dalam memanfaatkan sumber daya lain milik setiap perusahaan.

Kinerja perusahaan dalam menggunakan sumber dayanya sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan perusahaan. Secara efektif, perusahaan yang sukses berurusan dengan SDM, mengartikan tujuan yang perlu diraih baik untuk organisasi ataupun individu (Armstrong, 2004).

Disiplin kerja sebagai faktor penting yang menentukan tingkah laku serta cara kerja anggota sebuah organisasi. Penyajian aturan tersebut berupa satu perangkat norma dan nilai yang disetujui oleh anggota organisasi dan menentukan sikap anggota organisasi untk menjalankan aktivitas organisasi. Di era globalisasi sekarang

ini, hal demikian menyebabkan ketatnya persaingan antara organisasi dan perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam meraih tujuannya.

Sehingga, semua organisasi ataupun bisnis memerlukan kelebihan kompetitif agar meraih tujuannya. Ju dan McLean (2006) mengemukakan bahwa organisasi kini melakukan persaingan dalam menarik, mempertahankan, dan mengembangkan orang-orang yang bisa dipilih untuk menghasilkan kelebihan kompetitif. SDM sudah memberi kontribusi pada pengertian organisasi masa mendatang mempergunakan orientasi fungsional, tidak lagi mengendalikan panduan, kontrol dan arah, namun dikembangkan, manajemen proaktif, fleksibilitas dan kreativitas. Turunnya produktivitas mempunyai sejumlah ciri, yakni: pertama, minimnya produktivitas pegawai. Kedua, tingginya tingkat absensi. Ketiga, tingginya tingkat migrasi ekonomi. Keempat, kerusakan tinggi. Kelima, adanya kecemasan. Syarat keenam sering terjadi. Taliba (2015) memaparkan bahwa tiap perusahaan perlu mempertimbangkan kepuasan pegawai secara serius.

Disiplin kerja pegawai pun memberi kontribusi pada hasil yang baik. Rivai (2011:825) memaparkan bahwa disiplin kerja yaitu alat yang dipakai agen dalam melakukan komunikasi dengan pegawaisupaya mereka siap untuk merubah sikap dan menjadi upaya dalam memaksimalkan kemauan dan kesadaran mereka dalam menjalankan setiap prinsip kinerja tinggi perusahaan. Harapannya, disiplin bisa membantu menaikkan kinerja seseorang di sebuah organisasi maupun perusahaan. Disiplin di tempat kerja sebagai bagian paling penting dalam menaikkan kinerja pegawai. Bukan hanya itu, pegawai selalu melaksanakan aturan yang ada di lingkungan kerja yang banya pengetahuan, tanpa dipaksa. Terdapat pegawai yang mempunyai disiplin kerja rendah, tidak sama dengan pegawai yang mempunyai

disiplin baik.

Responsiveness Ukuran ini memberi daya dalam merespon harapan, dan keinginan. Husain Umar (2005) dalam Zeithan et al. Sejumlah poin kunci tersebut bisa dirangkum secara singkat diantaranya: Responsiveness ialah kemauan pegawai agar mudah diraih serta siap membantu konsumen yang memerlukan.

Berjalannya kemajuan teknologi yang kian maju dan canggih di era modernisasi sekarang ini, industri pun maju. Yang mana, mutu SDM sebagai syarat utama pada sebuah industri ataupun organisasi, baik organisasi swasta ataupun pemerintah. Sehingga, tiap organisasi berupaya dalam memaksimalkan kualitas sumber daya manusianya.

Bukan hanya itu, peralatan modern, prasarana dan sarana yang memadai menjadi ukuran pencapaian tujuan bisnis, namun juga pada SDM dalam melaksanakan pekerjaan. Kesuksesan sebuah organisasi amat dberi pengaruh oleh prestasi individu para karyawannya. Saat disiplin kerja juga memberi pengaruh pada prestasi kerja seorang pegawai. Adanya disiplin karyawan yang baik maka kinerja pegawai pun akan tercapai untuk mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan produktivitas. Sebab, disiplin kerja memberi pengaruh pada kinerja pegawai, mengenai ketepatan waktu selaras tujuan yang sudah ditetapkan. Dalam arti tertentu, efisiensi kerja akan baik bila Anda menghormati disiplin kerja. Maka, efisiensi organisasi ialah efisiensi organisasi supaya sebuah pekerjaan memahami betapa mudahnya menjalankan tugas dan berhasil di salah satunya.

Kepuasan pegawai atas pekerjaan bisa diketahui dari gaya manajemen gen. Bila gaya manajemen agen berdasarkan harapan pegawai yang akan meingkatkan

kepuasan pegawai. Kinerja 4.444 pegawai tersebut tentunya bukan hanya terlihat pada kemampuan kerja yang sempurna, namun juga pada kepemimpinan dan pengontrolan diri Martin dalam Fabiola (2005:2). Caruso membuktikan dalam Fabiola (2005: 5) bahwa walaupun ia menyarankan terdapat Kecerdasan emosional, kecerdasan yang dinilai dengan IQ, selalu penting untuk keberhasilan karir. Artikel mengenai subjek ini membuktikan bahwa para ahli masih meyakini bahwa orang yang mempunyai IQ tinggi akan lebih berhasil di tempat kerja. Patton menurut Fabiola (2005:3), individu yang mempunyai kecerdasan emosional akan menjadi orang yang kuat dan dapat menangani tantangan penguasaan, produktif, bertanggung jawab.

Bank Central Asia termasuk bank yang ada di Indonesia yang paling besar di Indonesia. Bank BCA dibangun pada 21 Februari 1957 sebagai bagian penting dari grup Salim serta sebagai BCA NV. BCA termasuk bank yang bebas dari krisis mata uang tahun 1997. Krisis tersebut memberi dampak parah di setiap sistem perbankan di Indonesia. Bahkan, kondisi ini memberi pengaruh pada perputaran modal BCA bahkan memberi ancaman stabilitas perusahaan. Sejumlah pelanggan bahkan panik dan akhirnya mengambil kembali uangnya. Sehingga, Bank BCA terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Akhirnya, BCA mengakuisisi BPPN (pada tahun 1998. BSQ disebut mutu dari pelayanan. Mutu dilandaskan pada tingkat kepuasan konsumen serta ditetapkan. Sesuai dengan hasil survei kinerja BSQ pegawai Bank Central Asia Dharmahusada cabang Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pertanyaan tersebut, penulis bisa meringkas sejumlah pertanyaan yaitu:

1. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan?
2. Apakah respon terhadap pekerjaan mempengaruhi kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan?
4. Apakah disiplin kerja, kecepatan reaksi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh kepadada kualitas karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk melakukan pengujian, membuktikan secara empiris dan mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk melakukan pengujian, membuktikan secara empiris dan menentukan dampak respon pekerjaan terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk melakukan pengujian, membuktikan secara empiris dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk melakukan pengujian bukti empiris, dan penemuan, disiplin kerja, kemauan kerja, dan kepuasan kerja semuanya mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank of Central Asia, Tbk

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Bagi Peneliti

Harapannya, penelitian ini dijadikan landasan untuk memahami serta mengetahui pengaruh disiplin kerja, daya tanggap dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Harapannya, penelitian ini dijadikan dasar dalam memahami serta memperoleh wawasan terkait dampak disiplin kerja, daya tanggap, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Universitas

Memberi acuan civitas akademika terkait dampak disiplin kerja, daya tanggap dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

4. Bagi Pembaca

Sebagai landasan dalam memeriksa pengendalian internal lebih lanjut, terutama siklus intake. Kemudian, akan menjadikan motivasi dan deskripsi kepada pembaca untuk memberikan topik penelitian.