

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era pandemi Covid-19 saat ini menjadikan tantangan yang dihadapi industri perbankan ke depan semakin meningkat, bervariasi, dan dinamis. Tantangan tersebut terutama muncul dari adanya pandemi Covid-19 dan kebijakan pembatasan sosial berskala besar yang mengikutinya. Selain itu, terdapat sejumlah tantangan struktural perbankan yang masih harus dihadapi terkait skala usaha dan daya saing perbankan serta perkembangan ekonomi dan keuangan digital yang pesat diiringi dengan perubahan ke depan yang selaras dengan dinamika perekonomian dan perbankan nasional yang dituangkan dalam Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia 2020 – 2025 (www.ojk.go.id).

Industri perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, hal ini tertera dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menjelaskan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, kredit, penyimpanan surat berharga, dan lainnya. Selain itu, bank juga menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Kebijakan keuangan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membantu

industri perbankan agar tetap stabil dalam menghadapi pandemi Covid-19 (www.ojk.go.id). Perbankan perlu melakukan perbaikan dan perkembangan untuk menghadapi persaingan antar sesama bank maupun lembaga keuangan non bank, dan untuk mengimbangi semakin bervariasinya kebutuhan nasabah perlu adanya perbaikan dan perkembangan sumber daya manusia yang dimiliki (Adianto, 2019).

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan kemajuan suatu organisasi. Bahkan bisa dikatakan sumber daya manusia menjadi unsur terpenting dibandingkan dengan unsur yang lain, seperti modal, bahan baku, dan mesin (Arda, 2017). Tidak ada perusahaan yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa unsur manusia dengan kemampuan manajerial dan moralitas kerja yang memadai. Karyawan memiliki peran aktif dalam menentukan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Kinerja suatu perusahaan akan meningkat apabila terdapat hubungan dan kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawannya (Arda, 2017).

Salah satu Bank di Indonesia yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bank BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional). Bank BTPN sendiri merupakan bank devisa hasil penggabungan dari PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk dengan PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia. Bank BTPN didirikan di Bandung, Jawa Barat pada tahun 1958 dengan nama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL). Kemudian memiliki ijin sebagai bank komersil pada tahun 1960, lalu berganti nama menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional pada tahun 1986. PT Bank BTPN Tbk dengan PT Bank

SMBCI resmi beroperasi sebagai bank baru hasil dari penggabungan usaha (*merger*) pada tahun 2019. (www.btpn.com)

Berdasarkan hasil survei terdapat 91 karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto dengan tugas – tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Untuk mencapai tugas dan tanggung jawab bukan hal yang mudah, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting didalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia yang baik dapat dilihat melalui kinerja. Mangkunegara (dalam Firdaus, 2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan hal yang penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Kinerja yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan dapat diperoleh dari dalam diri karyawan itu sendiri maupun dari lingkungan sekitar karyawan bekerja. Kinerja karyawan dapat meningkat apabila karyawan memiliki tingkat kepuasan dalam bekerja yang baik. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif dari seorang karyawan tentang suatu pekerjaan yang diperoleh dari evaluasi pada karakteristik pekerjaan tersebut (Arda, 2017). Seseorang yang memiliki rasa kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya maka perasaan positifnya juga tinggi, begitu pula sebaliknya (Arda, 2017). Menurut hasil survei yang

dilakukan oleh peneliti di Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto mengatakan bahwa terdapat ketidakpuasan kerja yang dirasakan yaitu dikarenakan kurangnya imbalan atau balas jasa yang diberikan diluar gaji pokok karyawan.

Penelitian ini akan membahas mengenai kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Dewi (2018), Citraningtyas (2017), dan Anam (2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian menunjukkan adanya kesenjangan hasil penelitian yang dilakukan Ekawati (2019) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, disiplin kerja karyawan juga perlu ditegakkan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan (Arda, 2017). Menurut Afandi dalam Farisi (2020), disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati peraturan yang ada. Menurut hasil survei yang dilakukan peneliti kepada kepala cabang Bank BTPN KC Purwokerto terdapat fenomena dimana beberapa karyawan masih tidak maksimal dalam menerapkan disiplin kerja karyawan, seperti masih ada beberapa karyawan yang terlambat hadir dan meninggalkan kantor untuk melakukan aktifitas pribadi tanpa persetujuan pimpinan.

Selain kepuasan kerja, penelitian ini akan membahas mengenai disiplin kerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Arda (2017), Prayogi (2019), Ekhsan (2019), Mamesah (2016), dan Husain (2018) mengemukakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian menunjukkan adanya kesenjangan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bawelle (2016) yang mengemukakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu, motivasi kerja dalam psikologi biasanya disebut sebagai pendorong semangat kerja. Hubungan dekat dan komunikasi yang baik antar karyawan merupakan salah satu cara yang dapat memberikan motivasi kerja kepada karyawan sehingga karyawan merasa dihargai. Manusia pada dasarnya mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Seorang karyawan yang termotivasi, karyawan tersebut akan meningkatkan kinerjanya untuk keberhasilan perusahaan (Naa, 2017).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti kepada kepala cabang Bank BTPN Purwokerto terdapat permasalahan yang terkait dengan motivasi kerja yaitu belum adanya penilaian maupun penghargaan baik secara tertulis maupun secara lisan dari pimpinan kepada karyawannya. Motivasi kerja dapat menjadi tantangan oleh kepala cabang, karena banyak karyawan yang kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan diluar porsinya, sehingga

hal ini perlu diperbaiki oleh organisasi atau perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan Bank BTPN KC Purwokerto.

Penelitian ini akan membahas mengenai motivasi kerja yang didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Naa (2017), Chandrasari (2017), Farisi (2020), dan Ekhsan (2019) yang mengemukakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesenjangan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adha (2019) yang mengemukakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih baik adalah *organizational citizenship behavior* yang baik (Lestari, 2018). *Organizational citizenship behavior* adalah kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di *reward* oleh kinerja tugas (Maryati, 2018). Hasil survei yang dilakukan oleh peneliti kepada pimpinan Bank BTPN KC Purwokerto yang bernama Asep Saripudin mengatakan bahwa kesadaran diri karyawan untuk saling tolong menolong dalam bekerja belum dimaksimalkan, disampaikan bahwa beberapa karyawan di unit – unit tertentu yang telah selesai dalam pekerjaannya hanya menunggu karyawan lain untuk menyelesaikan pekerjaannya bahkan hanya untuk bermain handphone, sehingga unit tersebut tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Organizational citizenship behavior yang didukung oleh penelitian yang dilakukan Lestari (2018), Maryati (2018), dan Bustomi (2020) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesenjangan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosidi (2018) yang mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Arda (2017) yang meneliti pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan, yang menghasilkan bahwa variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini, peneliti menambahkan variabel motivasi dan *organizational citizenship behavior*, hal tersebut dikarenakan bahwa pada penelitian dari Ekhsan (2019) menjelaskan bahwa variabel motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta pada penelitian yang dilakukan oleh Bustomi (2020) menjelaskan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu berdasarkan observasi awal, beberapa fenomena yang terjadi pada Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto mengarah pada variabel Motivasi dan *organizational citizenship behavior*. Namun, terdapat beberapa penelitian yang bertentangan dengan penelitian ini diantaranya Adha (2019) yang mengemukakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan Rosidi (2018) yang mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan**

Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behavior* secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto?
2. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto?
3. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto?
4. Apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto?
5. Apakah *organizational citizenship behavior* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

1. Peneliti mengambil subjek pada karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto. Subjek penelitian tersebut bergerak dalam bidang perbankan

atau lembaga keuangan yang dapat memberikan pelayanan keuangan kepada masyarakat berupa simpanan atau pinjaman.

2. Masalah yang diteliti hanya dibatasi pada pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, *organizational citizenship behavior*, dan kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto dengan periode tahun penelitian 2021.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto.
2. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto.
3. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto.
4. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto.
5. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian untuk menambah literatur tentang kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan *organization citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi organisasi (Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi organisasi terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang khususnya dalam meningkatkan sumber daya manusia.

b. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

c. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan motivasi bagi karyawan untuk selalu meningkatkan kemampuan kerja untuk kesejahteraan hidup melalui upah yang diterima.