

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini lingkungan bisnis global semakin kompetitif, salah satu pendorong efektivitas dan produktivitas adalah kualitas kinerja karyawan karena menjadi salah satu faktor penting dalam perusahaan. Semakin baik kualitas kinerja karyawan maka akan membangun citra yang baik terhadap perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan karena karyawan adalah aspek penting yang menjadi penggerak utama dalam organisasi. Anitha (2014) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hal yang diperlukan perusahaan atau organisasi untuk mencapai pertumbuhannya. Segala upaya peningkatan kinerja karyawan adalah tantangan manajemen karena kesuksesan dalam mencapai tujuan perusahaan bergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut (Oliveira & Honório, 2020).

Menurut berita yang ditulis oleh Sikumbang (2020) pernah terjadi penurunan laba yang drastis pada 4 bank milik negara yang secara presentase, penurunan yang sangat drastis dialami oleh Bank Negara Indonesia (BNI). Bank BNI mengalami penurunan sebesar 41,6 persen dan Bank BRI yang sejak 2015 selalu menjadi posis laba terbesar di tanah air pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis pada laba sebesar 37,04 persen. Hal yang sama terjadi pada Bank Tabungan Negara (BTN) yang mengalami penurunan laba sebesar 40 persen.

Berita yang ditulis oleh Anggie Ariesta (2022) dan diterbitkan pada halaman *SINDOnews.com* ada 20 Bank Indonesia yang termasuk dalam *World's Best Banks* 2022 menurut Forbes dan Bank BRI sendiri menduduki posisi lima belas, dan dalam riset yang dilakukan oleh Forbes dikatakan bahwa penilaian yang dilakukan berdasarkan beberapa hal antara lain kepuasan pelanggan secara umum, seperti kepercayaan pelanggan, biaya dalam layanan yang diberikan dan layanan digital. Dari hasil yang ditetapkan versi Forbes artinya Bank BRI perlu meningkatkan Kinerja perusahaan agar dapat meraih posisi lebih tinggi dari Bank Nasional lainnya yang mendapat posisi di atasnya.

Menurut Agustinus (2022) salah satu karyawan bidang perbankan di kota Bitung menjelaskan bahwa pada tahun 2020 pernah terjadi penurunan laba pada salah satu Bank di kota Bitung pada masa pandemi dikarenakan banyak kredit macet dan adanya restrukturisasi yang dilakukan oleh pihak Bank terkait.

Penting untuk manajemen perusahaan dapat mengelolah dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan atau Kinerja Karyawan pada perusahaan karena Kinerja Karyawan mempunyai peran penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Semua bentuk aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan perusahaan atau organisasi adalah bentuk dari kinerja (Robbins & Judge, 2013). Keberhasilan untuk mencapai kinerja yang unggul membutuhkan strategi peran karyawan sebagai pelaku dalam semua aktivitas perusahaan (Raineri, 2017).

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Carvalho *et al.*, (2020) menyatakan bahwa Kinerja Karyawan adalah aspek penting dalam perusahaan

dimana Kinerja Karyawan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dirasakan karyawan dapat berdampak untuk meningkatkan Kinerja Karyawan. Kepuasan Kerja dirasakan karyawan pada saat karyawan yakin dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan menyenangkan, dan karyawan merasa kompensasi yang diterima seimbang dengan pekerjaan yang dilakukan dan merasa tidak ada kesenjangan atau ketidakadilan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya untuk mengembangkan karir atau mencapai posisi tertentu pada perusahaan tempat mereka bekerja, Karyawan merasa puas dengan cara kerja pimpinan, Selalu memberikan dukungan dan bantuan baik motivasi dan bantuan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan semuanya itu akan meningkatkan Kepuasan Kerja (Inuwa, 2016).

Penelitian lain yang pernah dilakukan oleh Johari *et al.*, (2016) yang dilakukan pada kalangan guru hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan antara lain ada Beban Kerja dan juga Keseimbangan Kehidupan Kerja dimana Keseimbangan Kehidupan Kerja sangat penting untuk meningkatkan prestasi kerja di kalangan guru. Karena itu pentingnya manajemen mengatur faktor-faktor seperti Beban Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja dengan seimbang agar kinerja dari karyawan meningkat.

Pentingnya peran perusahaan untuk memantau kinerja setiap pegawai dan memastikan apakah pekerjaan seperti tugas dan kewajiban yang diberikan kepada karyawan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan

perusahaan. Beberapa penelitian sebelumnya yang ingin mencari cari tahu faktor apa saja yang dapat berpengaruh pada Kinerja Karyawan. Beberapa penelitian yang dilakukan terlebih dahulu dengan berbagai variabel untuk meneliti pengaruh berbagai macam variabel pada Kinerja Karyawan salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Siddiqi (2018) yang menjadikan Karyawan Perusahaan Asuransi sebagai respondend dalam penelitiannya dan hasil dari penelitian tersebut adalah Kinerja Karyawan sangat dipengaruhi oleh berapa hal antara lain Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Motivasi yang artinya perusahaan harus memperhatikan ketiga hal tersebut maka Kinerja Karyawan akan meningkat dan akan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Berdasarkan beberapa berita dan isu-isu yang terjadi di Indonesia serta penelitian-penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan sebelumnya di luar negeri dengan menjadikan berbagai jenis perusahaan untuk objek penelitian, peneliti ingin melakukan penelitian ini di Indonesia khususnya untuk karyawan bidang perbankan di kota Bitung untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan perbankan yang berada di Bitung, Sulawesi Utara

Saat ini lingkungan bisnis global semakin kompetitif, salah satu pendorong efektivitas dan produktivitas adalah kualitas kinerja karyawan karena menjadi salah satu faktor penting dalam perusahaan. Semakin baik kualitas kinerja karyawan maka akan membangun citra yang baik terhadap perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan karena karyawan adalah aspek penting yang menjadi penggerak utama dalam organisasi. Anitha (2014) menyatakan bahwa

kinerja karyawan adalah hal yang diperlukan perusahaan atau organisasi untuk mencapai pertumbuhannya. Segala upaya peningkatan kinerja karyawan adalah tantangan manajemen karena kesuksesan dalam mencapai tujuan perusahaan bergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut (Oliveira & Honório, 2020).

Menurut berita yang ditulis oleh Sikumbang (2020) pernah terjadi penurunan laba yang drastis pada 4 bank milik negara yang secara presentase, penurunan yang sangat drastis dialami oleh Bank Negara Indonesia (BNI). Bank BNI mengalami penurunan sebesar 41,6 persen dan Bank BRI yang sejak 2015 selalu menjadi posisi laba terbesar di tanah air pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis pada laba sebesar 37,04 persen. Hal yang sama terjadi pada Bank Tabungan Negara (BTN) yang mengalami penurunan laba sebesar 40 persen.

Berita yang ditulis oleh Anggie Ariesta (2022) dan diterbitkan pada halaman *SINDOnews.com* ada 20 Bank Indonesia yang termasuk dalam *World's Best Banks* 2022 menurut Forbes dan Bank BRI sendiri menduduki posisi lima belas, dan dalam riset yang dilakukan oleh Forbes dikatakan bahwa penilaian yang dilakukan berdasarkan beberapa hal antara lain kepuasan pelanggan secara umum, seperti kepercayaan pelanggan, biaya dalam layanan yang diberikan dan layanan digital. Dari hasil yang ditetapkan versi Forbes artinya Bank BRI perlu meningkatkan Kinerja perusahaan agar dapat meraih posisi lebih tinggi dari Bank Nasional lainnya yang mendapat posisi di atasnya.

Menurut Agustinus (2022) salah satu karyawan bidang perbankan di kota Bitung menjelaskan bahwa pada tahun 2020 pernah terjadi penurunan laba pada

salah satu Bank di kota Bitung pada masa pandemi dikarenakan banyak kredit macet dan adanya restrukturisasi yang dilakukan oleh pihak Bank terkait.

Penting untuk manajemen perusahaan dapat mengelola dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan atau Kinerja Karyawan pada perusahaan karena Kinerja Karyawan mempunyai peran penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Semua bentuk aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan perusahaan atau organisasi adalah bentuk dari kinerja (Robbins & Judge, 2013). Keberhasilan untuk mencapai kinerja yang unggul membutuhkan strategi peran karyawan sebagai pelaku dalam semua aktivitas perusahaan (Raineri, 2017).

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Carvalho *et al.*, (2020) menyatakan bahwa Kinerja Karyawan adalah aspek penting dalam perusahaan dimana Kinerja Karyawan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dirasakan karyawan dapat berdampak untuk meningkatkan Kinerja Karyawan. Kepuasan Kerja dirasakan karyawan pada saat karyawan yakin dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan menyenangkan, dan karyawan merasa kompensasi yang diterima seimbang dengan pekerjaan yang dilakukan dan merasa tidak ada kesenjangan atau ketidakadilan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya untuk mengembangkan karir atau mencapai posisi tertentu pada perusahaan tempat mereka bekerja, Karyawan merasa puas dengan cara kerja pimpinan, Selalu memberikan dukungan dan bantuan baik motivasi dan bantuan teknis untuk

menyelesaikan pekerjaan semuanya itu akan meningkatkan Kepuasan Kerja (Inuwa, 2016).

Penelitian lain yang pernah dilakukan oleh Johari *et al.*, (2016) yang dilakukan pada kalangan guru hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan antara lain ada Beban Kerja dan juga Keseimbangan Kehidupan Kerja dimana Keseimbangan Kehidupan Kerja sangat penting untuk meningkatkan prestasi kerja di kalangan guru. Karena itu pentingnya manajemen mengatur faktor-faktor seperti Beban Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja dengan seimbang agar kinerja dari karyawan meningkat.

Pentingnya peran perusahaan untuk memantau kinerja setiap pegawai dan memastikan apakah pekerjaan seperti tugas dan kewajiban yang diberikan kepada karyawan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan. Beberapa penelitian sebelumnya yang ingin mencari cari tahu faktor apa saja yang dapat berpengaruh pada Kinerja Karyawan. Beberapa penelitian yang dilakukan terlebih dahulu dengan berbagai variabel untuk meneliti pengaruh berbagai macam variabel pada Kinerja Karyawan salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Siddiqi, (2018) yang menjadikan Karyawan Perusahaan Asuransi sebagai respondend dalam penelitiannya dan hasil dari penelitian tersebut adalah Kinerja Karyawan sangat dipengaruhi oleh berapa hal antara lain Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Motivasi yang artinya perusahaan harus memperhatikan ketiga hal tersebut maka Kinerja Karyawan akan meningkat dan akan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Berdasarkan beberapa berita dan isu-isu yang terjadi di Indonesia serta penelitian-penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan sebelumnya di luar negeri dengan menjadikan berbagai jenis perusahaan untuk objek penelitian, peneliti ingin melakukan penelitian ini di Indonesia khususnya untuk karyawan bidang perbankan di kota Bitung untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan perbankan yang berada di Bitung, Sulawesi Utara.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh positif pada kinerja karyawan perbankan di kota Bitung?
2. Apakah keseimbangan kehidupan kerja secara signifikan berpengaruh positif pada kinerja karyawan perbankan di kota Bitung?
3. Apakah lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh positif pada kinerja karyawan perbankan di kota Bitung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan perbankan di kota Bitung.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan perbankan di kota Bitung.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan perbankan di kota Bitung

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk Universitas Hayam wuruk Perbanas untuk memperbanyak referensi penelitian khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya untuk untuk yang meneliti tentang Kinerja Karyawan.

3. Bagi perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terhadap perusahaan dalam mengelola Kinerja Karyawan dengan baik dan menjadi bahan masukan untuk perusahaan perbankan khususnya di kota Bitung

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang saling berhubungan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA/PERSPEKTIF DAN KAJIAN TEORITIS

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang prosedur untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Bab ini akan membahas tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas tentang gambaran umum subyek penelitian serta analisis data yang meliputi analisis deskriptif, analisis model pengukuran, dan pengujian hipotesis serta pembahasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan penelitian yang berisi jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, keterbatasan penelitian, dan saran sebagai pihak terkait maupun peneliti berikutnya.