

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan perusahaan dengan perusahaan lain. Pada saat ini banyak perusahaan yang berkembang seiring dengan adanya perkembangan yang sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki berbagai pihak untuk mencapai sebuah kesuksesan. Sebagai tujuan utama dari perusahaan adalah dengan berkembangnya keuntungan bagi perusahaan tersebut untuk dapat mencapai dasar tujuan melakukan suatu hal yang dapat mendatangkan keuntungan dimasa yang akan datang.

Dunia bisnis dalam bidang perbankan merupakan suatu bisnis yang memerlukan kepercayaan bagi para nasabah kepada pihak perbankan atas transaksi penyimpanan dana yang telah dilakukan. Untuk dapat mencapai visi dan misi perusahaan para pihak bank dapat memberikan faktor kenyamanan dan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah sehingga dapat menjalin hubungan kemitraan dengan nasabah secara berkesinambungan.

Keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan tentunya bukan pekerjaan yang dilakukan oleh salah satu pekerja saja melainkan dengan hasil suatu usaha dari semua pihak yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Perusahaan harus dapat

melakukan kerja sama tim untuk bisa mencapai tujuan utama setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan dan kualitas yang memuaskan bagi para nasabah perusahaan akan terus berupaya untuk dapat bersaing dengan bank lain.

Pihak perusahaan selain melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusia, juga harus dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan agar dapat mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat memberikan kualitas yang bernilai lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para nasabah.

Munculnya ekonomi global ini juga mendorong setiap perusahaan untuk dapat mengubah cara mereka dalam menjalankan bisnis. Kondisi persaingan dalam setiap perusahaan yang dihadapi semakin kompetitif, sehingga jika perusahaan tidak dapat bersaing maka jalan menuju kebangkrutan terbentang luas. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk pelayanan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.

Hal yang ditegaskan dalam meningkatkan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan dan kualitas juga harus memperhatikan kinerja dari para karyawan perusahaan tersebut. Dengan adanya penerapan kinerja para karyawan dalam suatu perusahaan juga dapat meningkatkan bagaimana hasil dari produktivitas dan kualitas kerja perusahaan.

Kinerja merupakan suatu pengukuran terhadap prestasi kerja dari para karyawan dan manajemen perusahaan. Dalam setiap perusahaan diperlukan adanya pengukuran kinerja untuk para karyawan, hal ini dilakukan dan diterapkan oleh suatu perusahaan untuk dapat mengetahui kinerja dari masing-masing karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan bagus dalam pekerjaannya pihak perusahaan dapat memberikan penghargaan terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapainya.

Pada dasarnya dalam suatu perusahaan diperlukan adanya sistem yang memadai, terutama hubungannya dengan kepuasan kerja, motivasi kerja, sistem penghargaan (reward), dan komitmen organisasi untuk para karyawan yang seharusnya dimiliki oleh suatu unit bisnis dengan ketidakpastian lingkungan yang lebih tinggi. Adanya hal tersebut diharapkan dapat membantu dan meningkatkan kinerja para karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dan mengatasi semua permasalahan yang terjadi dengan baik.

Kepuasan kerja menjadi peran penting dalam perusahaan karena dengan adanya kepuasan merupakan suatu keadaan dimana terdapat adanya hasil yang diperoleh antara nilai balas jasa kerja dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kinerja yang dicari oleh perusahaan juga tergantung pada motivasi karyawan sedangkan motivasi merupakan hasrat dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan untuk dapat mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Sistem penghargaan atau reward (kompensasi) merupakan semua bentuk biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dengan harapan bahwa perusahaan akan memperoleh imbalan dalam bentuk prestasi kerja dari karyawannya (Herman,2008:159). Penghargaan yang diberikan perusahaan dapat mempengaruhi tendensi para karyawan untuk tetap bersama pada organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu memaksimalkan produktivitas kinerja.

Sistem kompensasi yang memadai, terutama dalam hubungannya dengan motivasi kerja karyawan seharusnya dimiliki oleh suatu perusahaan atau unit bisnis dengan ketidakpastian lingkungan yang lebih tinggi. Sistem penghargaan (kompensasi) yang memadai dan peningkatan motivasi yang dijalankan berhasil, maka seorang karyawan akan termotivasi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan berupaya mengatasi permasalahan yang terjadi. Penelitian yang dilakukan Ririvega (2013) mendukung bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain motivasi kerja, kepuasan kerja, dan sistem penghargaan salah satu variabel independen lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasional menurut Gibson et al (2000) dalam Rivai (2005) dapat diartikan sebagai “identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang dinyatakan oleh karyawan oleh organisasi atau unit dari organisasi”. Komitmen organisasi yang kuat akan mendorong individu berusaha keras mencapai tujuan organisasi. Kecukupan anggaran tidak hanya secara

langsung meningkatkan prestasi kerja, tetapi juga secara tidak langsung (moderasi) melalui komitmen organisasi.

Bank BRI adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan ini dapat mampu bersaing dengan bank lainnya untuk dapat mencapai dan memenuhi target kerja pada setiap usaha yang dilakukan. Dengan memberikan fasilitas pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah dapat memberikan kepercayaan tersendiri dari pihak nasabah kepada bank untuk menyimpan uangnya dalam bank tersebut. Peneliti tertarik untuk menjadikan bank BRI sebagai tempat penellitian karena sudah dipercaya oleh masyarakat luas dan dapat bersaing dengan bank lainnya, peneliti menggunakan bank BRI sebagai sampel dari penelitian ini karena bank BRI di daerah tersebut telah memiliki nasabah yang semakin meningkat pada setiap tahunnya dan mayoritas penduduk pada daerah tersebut dalam segi keuangan menengah ke atas.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul yaitu "Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada bank BRI (persero)".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas masalah dalam penelitian ini adalah ”Apakah motivasi kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada bank BRI (persero)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian operasional.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan menggunakan motivasi kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi

b. Bagi Universitas

diharapkan dapat memberikan tambahan bukti empiris yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu ekonomi. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya

c. Bagi Penulis

Memperoleh gambaran dan menambah wawasan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan dapat menganalisis secara langsung sehingga dapat mengetahui bagaimana teori yang didapatkan untuk dapat mengaplikasikan dalam penelitian tersebut

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini merupakan dasar penulisan penelitian, yang menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, serta rumusan-rumusan masalah, tujuan dan manfaat daripada penelitian tersebut.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang teori-teori mengenai motivasi kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan sebagai dasar penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dan referensi bagi peneliti. Dijelaskan pula kerangka pemikiran dan hipotesis yang diambil oleh peneliti.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

#### **BAB IV Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisis Data**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis statistik dan uji regresi linear berganda, serta pembahasan yang mengarah pada perumusan masalah dan hipotesis penelitian.

#### **BAB V Penutup**

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian ini yang menjawab mengenai hipotesis penelitian, keterbatasan penelitian serta saran yang diharapkan berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya.