

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini mempunyai peranan dalam dunia usaha karena dapat menimbulkan persaingan diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang akan ditujunya. Dampak dari globalisasi tersebut adalah dunia usaha dituntut untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif serta efisien. Keefektifan dan keefisienan dalam perusahaan sangat diperlukan, agar perusahaan dapat memiliki dan mempunyai keunggulan daya saing untuk dapat bertahan di dalam dunia persaingan yang sangat ketat. Perkembangan di dunia perbankan juga mengalami persaingan sangat pesat yang menjadikan setiap organisasi atau perusahaan menghadapi tantangan.

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam hal ini, karena dengan adanya tenaga kerja manusia perusahaan dapat berjalan. Terdapat beberapa peranan penting di perusahaan yaitu seorang manajer. Hal ini tugas seorang manajer adalah menciptakan kondisi yang sedemikian rupa, sehingga para karyawan senantiasa bergairah dalam melakukan pekerjaannya dan manajer dituntut untuk selalu sanggup memotivasi para karyawannya agar mereka bekerja sesuai dengan program dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tetapi kenyataannya, tidak semua manajer dapat berhasil menjalankan fungsinya. Sering kita temui seorang manajer gagal memotivasi karyawan karena sikap, tindakan, serta ucapannya justru menyebabkan

karyawannya mengalami penurunan motivasi yang dapat berdampak pada penurunan kinerjanya.

Telah kita ketahui seorang manusia sebagai makhluk sosial mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda-beda. Sehingga terkadang apa yang diinginkan antara karyawan satu dengan yang lain berbeda-beda. Tetapi dalam hal ini perusahaan juga mengharapkan karyawannya memiliki pemikiran yang sama untuk memajukan perusahaan. Hal tersebut dapat mendorong setiap karyawan harus memiliki keterampilan dan motivasi kerja yang tinggi agar perusahaan bisa mencapai tujuan yang diinginkan dan dapat berjalan dengan lancar.

Manajemen sumber daya manusia dalam permasalahan kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk keberhasilan pencapaian tujuan suatu perusahaan. Menurut Hasibuan (2002: 105) menyatakan kinerja adalah “suatu hasil kerja yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Mangkunegara (2000:67) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Era globalisasi telah melanda berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam bidang perekonomian hal ini membawa dampak yang cukup besar bagi industri-industri di Indonesia baik itu industri perdagangan, manufaktur maupun jasa. Oleh karena itu, dengan pengaruh lingkungan bisnis yang begitu kuat, mendorong perusahaan untuk melakukan pembenahan diri agar dapat bersaing dan mempertahankan hidup. Untuk melakukan hal tersebut, perlu adanya suatu

rancangan strategik. Peran seorang akuntansi dalam perusahaan sangat diperlukan. Karyawan bagian akuntansi akan membantu manajemen dalam menyediakan informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan. Dalam persaingan global informasi merupakan faktor penting yang akan membantu dalam persaingan. Informasi disini bisa berupa keuangan maupun non keuangan yang dapat digunakan oleh perusahaan, investor dan pihak ketiga untuk menilai kinerja perusahaan tersebut. Sehingga kinerja karyawan bagian akuntansi sangat penting bagi perusahaan, jika mereka telah melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja dari organisasi tersebut.

Motivasi secara sederhana dapat dirumuskan sebagai kondisi atau tindakan yang mendorong seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan atau kegiatan semaksimal mungkin untuk berbuat dan berproduksi. Seorang yang memiliki motivasi yang rendah mereka cenderung untuk menampilkan perasaan tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya. Sehingga semakin besar motivasi yang dimiliki oleh individu sebagai karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis. Sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi.

Mencapai tujuan suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Agar sistem ini berjalan tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja, kinerja dan aspek-aspek lainnya. Hal ini akan menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu indikator penting pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Kepuasan kerja juga menjadi peran penting dalam perusahaan. Kepuasan merupakan keadaan emosional, dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu 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. Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan (Mathis dan Jackson, 2001). Seseorang sering melakukan tindakan untuk suatu hal yaitu untuk mencapai tujuan. Maka, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan.

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan sangatlah penting karena apabila kinerja karyawannya kurang baik, maka dapat dipastikan perusahaan tidak akan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Apabila kinerja karyawan baik maka perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Kinerja dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepuasan kerja, karena kepuasan kerja memberikan semangat kepada karyawan. Kepuasan kerja terhadap pekerjaan, atasan, bawahan, kompensasi, dan kesempatan berkembang menjadi motivasi yang bersangkutan untuk meningkatkan kinerjanya.

Bank Jatim adalah salah satu bank tertua di Indonesia dan di Jawa Timur Bank Jatim dulunya Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur) adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur. Bank ini awalnya dibentuk sebagai perseroan terbatas pada 17 Agustus 1961 di Surabaya namun kemudian dalam berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pada tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa. Namun pada tanggal 1 Mei 1999, dalam upayanya untuk meningkatkan profesionalitas dan independensi sebagai pelayan masyarakat di bidang jasa keuangan, Bank Jatim kembali ke bentuk badan hukum dari BUMD menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Penelitian dilakukan di Bank Jatim Cabang Utama Surabaya karena semua kegiatan operasional dilakukan pada cabang ini. Bank Jatim Cabang Utama Surabaya mempunyai pelayanan prima yang baik dan mempunyai banyak prestasi. Pelayanan prima yang baik dapat dilihat dari sikap dalam melayani, penampilan, kemampuan menjelaskan produk dan fasilitas bank, kemampuan mengarahkan calon nasabah untuk menggunakan produk bank yang bersangkutan, kemampuan menangani komplain, dan penampilan fisik *customer service*.

Prestasi yang diperoleh Bank Jatim Cabang Utama Surabaya diantaranya mendapatkan berapa penghargaan pada tahun 2013 yaitu piagam penghargaan dari *Indonesian Environmental Observer* (MAPALHI), piagam penghargaan dari

Markplus Insight dan Info Bank, Bank Jatim dianugerahi “PLATINUM AWARD” sebagai bank dengan kategori sangat baik, piagam penghargaan dari Tempo Group, dan masih banyak lagi yang lainnya.

Direktur Kepatuhan Bank Jatim, Eko Antono, bahwa total aset perbankan nasional tumbuh sebesar 13,34 persen, perbankan Jawa Timur mengalami pertumbuhan sebesar 12,95 persen, sedangkan Bank Jatim mengalami pertumbuhan sebesar 14,98 persen. Untuk Dana Pihak Ketiga (DPK) perbankan nasional tumbuh sebesar 12,29 persen, perbankan Jawa Timur sebesar 14,93 persen dan Bank Jatim sebesar 16,48 persen. Eko menerangkan bahwa pertumbuhan kinerja Bank Jatim merupakan pertumbuhan kinerja keuangan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan bank *go public* level menengah yang lain (Kusuma, “Kinerja Bank Jatim Paling Tinggi Diantara Bank Level Menengah”, okezone.com, 22 April 2015). Di awal tahun 2016, diketahui bahwa kinerja keuangan dari Bank Jatim menunjukkan performa positif. Pernyataan ini ditunjukkan dengan pertumbuhan pada penyaluran kredit sebesar 3,49 persen secara *yoy* atau sebesar Rp29,27 triliun dengan nilai rasio kredit bermasalah atau NPL berada di angka 4,58 persen *gross* dan 1,7 persen *nett* (Editor Tempo, “Semester I, Bank Jatim Catat Laba Bersih Rp 561,10 miliar”, tempo.co, 21 Juli 2016).

Hal ini menjelaskan bahwa kinerja Bank Jatim secara keseluruhan setiap tahun terus mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Bank Jatim sendiri merupakan perusahaan pemerintahan yang *profitable* sebagian besar profit yang diperoleh dari pengembangan usaha kecil menengah. Tetapi yang menjadi

masalah di dalam perusahaan ialah sasaran target yang belum optimal. Sasaran target yang dimaksud adalah tugas yang diberikan oleh pimpinan tidak diselesaikan sesuai yang diharapkan. Sasaran target belum optimal diantaranya dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja karyawan, yaitu dapat dilihat bagaimana motivasi pemimpin terhadap karyawan, serta kepuasan kinerja karyawan selama bekerja dalam perusahaan perbankan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan pentingnya Motivasi kerja dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga peneliti mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan akuntansi Pada Bank Jatim Surabaya ”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Apakah Motivasi kerja dan Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan akuntansi pada Bank Jatim Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan akuntansi pada Bank Jatim Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan yang digunakan untuk peningkatan kinerja karyawan dengan menggunakan motivasi kerja .

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan dapat memberikan gambaran dan bahan pembanding maupun studi lanjutan bagi yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dan memberikan perbendaharaan karya ilmiah dipergustakaan.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan lebih dalam bagi peneliti tentang motivasi dan kepuasan kerja yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di bagian akuntansi Dan dapat terjun langsung pada perusahaan yang bersangkutan, sehingga dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh serta mengetahui sampai seberapa jauh hubungan antara teori yang diterima dengan praktek.

1.5 Sistematika Penulisan skripsi

Sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang penelitian yang terdahulu yang akan menguraikan adanya persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan, dasar-dasar teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, kerangka pemikiran penelitian, dan juga hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel 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 linier berganda, serta pembahasan yang mengarah pada perumusan masalah dan hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

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