

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, setiap perusahaan ataupun organisasi memerlukan sumber daya yang baik dalam upaya pencapaian tujuannya. Sumber daya yang dibutuhkan tersebut adalah manusia yang berarti karyawan dalam perusahaan atau organisasi tersebut, oleh karena itu pihak manajemen dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki serta bagaimana mengelola sumber daya. Didalam dunia usaha atau organisasi tujuan utamanya adalah dapat mendatangkan keuntungan dimasa yang akan datang, seperti dalam sektor perbankan. Sektor perbankan merupakan sektor yang memerlukan interaksi langsung dengan klien atau yang disebut dengan nasabah dengan pihak perbankan atas transaksi yang telah dilakukan. Salah satunya termasuk juga Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan suatu lembaga keuangan bank yang melakukan kegiatan transaksi menerima atau menghimpun uang dalam bentuk tabungan deposito jangka panjang serta menyalurkan dana kepada masyarakat dengan tujuan mendapatkan keuntungan melalui bunga. Para pihak perusahaan maupun pemberi layanan masyarakat selain dituntut untuk mencapai tujuan dari perusahaan atau organisasinya diharapkan juga dapat memberikan

informasi serta kualitas layanan yang terbaik untuk karyawan. Hal itu dapat dicapai jika perusahaan atau organisasi melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusia agar dapat bersaing dalam era globalisasi. Dalam upaya peningkatan kualitas serta produktifitas yang tinggi serta memberikan jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan, maka dibutuhkan kinerja yang baik pula dari sisi karyawan.

Kondisi persaingan yang semakin kompetitif pada era globalisasi ini, jika suatu lembaga organisasi maupun bisnis tidak dapat bersaing maka jurang menuju kebangkrutan akan semakin luas. Salah satu upaya yang dapat diterapkan yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa. Hal yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan meningkatkan kualitas dari kinerja karyawan. Karena persaingan yang semakin ketat maka karyawan dituntut untuk mampu berkinerja dengan baik. Rivai (2015) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya. Oleh sebab itu, kinerja karyawan harus terus dijaga bahkan ditingkatkan agar menjadi semakin baik demi membantu organisasi mencapai tujuan yang diinginkan.

Kinerja merupakan suatu alat ukur terhadap prestasi kerja dari karyawan. Dalam setiap perusahaan atau organisasi diperlukan adanya suatu alat ukur kinerja untuk karyawannya, hal ini dimaksudkan agar dapat mengetahui kinerja dari masing-masing karyawan. Dessler (2015) berpendapat kinerja (prestasi kerja) karyawan merupakan prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang dimaksud adalah prestasi standar

yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Pada hakikatnya dalam setiap pekerjaan pasti akan menimbulkan beban kerja dan diperlukan adanya motivasi kerja, lingkungan kerja, dan *reward* yang diberikan guna membantu peningkatan kinerja karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Keputusan MenPan Nomor : KEP/75/M.PAN/7/2004 menyebutkan bahwa beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang didapat oleh karyawan bukan hanya dapat mempengaruhi pada kondisi fisik saja, melainkan juga dapat mempengaruhi kondisi psikis mereka. Semakin besar beban yang diterima oleh karyawan maka akan menurunkan produktifitas maupun semangatnya dalam bekerja. Selain itu faktor motivasi yang merupakan dorongan secara psikis juga dapat memberikan semangat kerja pada karyawan, yang nantinya juga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.

Menciptakan semangat kinerja yang maksimal dibutuhkan juga motivasi terhadap karyawan. Perusahaan berperan penting dalam memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja agar dapat terciptanya kinerja yang maksimal dan profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu dari karyawan dapat mencapai kinerja terbaiknya. Kerja juga merupakan keadaan psikologis bagi karyawan, oleh karena itu lingkungan kerja juga dapat menjadi tolak ukur bagi peningkatan kinerja

karyawan. Maka dari itu perusahaan juga harus memperhatikan lingkungan kerja yang memadai seperti tata ruang kantor yang nyaman, bersih, penerangan yang cukup, maupun ramah-tamah antar karyawan. Seperti halnya lingkungan kerja yang nyaman serta kondusif dapat menjadikan karyawan semangat dan senang bekerja yang pada akhirnya kinerja karyawan akan meningkat.

Memberikan *reward* terhadap karyawan dalam bentuk finansial/non finansial maupun dalam bentuk lainnya. Sebenarnya maksud dari pemberian *reward* adalah positif, namun terkadang pemberian *reward* juga dapat berdampak negatif, karena jika karyawan hanya berfokus pada perolehan *reward* yang mereka peroleh maka karyawan hanya akan berfokus pada tujuan individu dan cenderung akan bersifat egois, hal ini dapat menyebabkan karyawan hanya berfokus pada hasil akhir tanpa peduli dengan proses yang dilalui. Hatice (2012) berpendapat bahwa *reward* digolongkan menjadi dua jenis, yaitu pertama *intrinsic reward* yang merupakan rasa puas karyawan terhadap dirinya sendiri karena telah menyelesaikan suatu tugas yang menurutnya menantang, kedua *ekstrinsic reward* yang merupakan kompensasi secara langsung, tidak langsung serta manfaat lainnya. Sistem *reward* yang diterapkan di perusahaan dapat mempengaruhi tendensi karyawan untuk tetap berada pada perusahaan atau organisasi. Semakin besar perhatian yang diberikan perusahaan atau organisasi kepada karyawan, perusahaan atau organisasi tersebut akan mendapatkan timbal balik berupa produktivitas kinerja karyawan yang baik.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga keuangan bank yang menyediakan jasa perkreditan serta simpanan berupa tabungan dan deposito

jangka panjang. Status BPR diberikan kepada Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Lumbung Pith Nagari (LPN), Lembaga Perkreditan Desa (LPD), Badan Kredit Desa (BKD), Badan Kredit Kecamatan (BKK), Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK), Bank Karya Produksi Desa (BKPD), dan/lembaga-lembaga lainnya yang disebutkan berdasarkan UU Perbankan Nomor 10 Tahun 1998. Dengan memberikan fasilitas pelayanan simpan pinjam yang memuaskan dan terpercaya kepada para nasabah serta dapat memberikan kepercayaan tersendiri agar nasabah bersedia menyimpan dan meminjam dana kepada BPR, peneliti tertarik untuk menjadikan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sebagai tempat penelitian dikarenakan sudah dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat perkembangan industri Bank Perkreditan Rakyat (BPR) pada April 2017 tumbuh positif dengan total aset sebesar Rp.115,2 triliun atau meningkat sebesar 10,18%. Kepala Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Trisnawati Gani menyebutkan bahwa terlepas dari kinerja BPR yang positif, masih terdapat permasalahan internal yang harus dibenahi salah satunya adalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (sumber: [www.sindonews.com](http://www.sindonews.com)). Salah satunya terjadi di Kediri dimana masyarakatnya sukses melakukan perputaran dana bagi permodalan UMKN nya melalui Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Berdasarkan permasalahan dan kondisi yang telah diuraikan diatas serta diperlukannya perkembangan perilaku manusia yang ada saat ini, maka sangat penting untuk melakukan penelitian mengenai

“Pengaruh beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan *reward* terhadap kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kediri”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *reward* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan didalamnya, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Perusahaan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta pertimbangan bagi perusahaan agar dapat lebih memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya.

##### 2. Karyawan

Setelah dilakukannya penelitian ini diharapkan bisa berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pada karyawan.

##### 3. Akademis STIE Perbanas Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

##### 4. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori serta pembelajaran yang didapatkan di bangku perkuliahan.

## **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan skripsi ini dibagi dalam tiga bab, dimana bab satu dengan bab lainnya terdapat keterkaitan yang disusun secara sistematis. Adapun susunan skripsi sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab dua mencakup mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab tiga mencakup dan manjabarkan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, penentuan populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab empat mencakup gambaran subyek penelitian dan analisis data yang menguraikan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data serta pembahasan

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi penutup yang menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.