

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki semangat untuk maju, inovasi, kecerdasan dan kemampuan serta semangat yang tinggi dalam menghadapi tantangan yang ada. Pada era persaingan global pada saat ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan handal dalam menghadapi tantangan globalisasi tersebut. Sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan tercapai atau tidaknya keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berusaha meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia yang dimilikinya yaitu kemampuan yang mereka miliki agar dapat mencapai kinerja yang diinginkan oleh perusahaan.

Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak yang positif dalam kesuksesan pencapaian tujuan perusahaan yang dapat dilihat dari kinerja sumber daya manusianya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu berupa faktor internal (disiplin, motivasi, semangat, kompensasi, pelatihan) dan faktor eksternal (lingkungan kerja, konflik, stress).

PT Bank BCA, Tbk sebagai salah satu perbankan swasta terbesar di Indonesia, dituntut untuk siap memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya serta siap menghadapi persaingan bank lain yang begitu kompetitif. PT Bank BCA, Tbk pada saat ini melakukan kerja sama dengan pihak ke 3 yaitu PT Gallup. Di mana pihak ketiga ini melakukan survey

terhadap para nasabah apakah merasa puas terhadap pelayanan yang ada di bank BCA.

Dari survey ini maka akan memberikan penilaian terhadap setiap cabang bank BCA apakah mampu mencapai nilai yang telah ditentukan dengan baik. Oleh karena itu, kinerja karyawan sangat diperlukan untuk membantu peningkatan dan pencapaian perusahaan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah disiplin kerja.

“Disiplin sebagai pelaksanaan manajemen untuk mempertahankan pedoman-pedoman organisasi”. [1] Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota perusahaan memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh karyawan tanpa terkecuali.

Pada PT Bank BCA, Tbk khususnya KCU Asia Bakaran Batu, banyak karyawan yang tiba di kantor tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Waktu yang ditetapkan untuk tiba di kantor adalah pukul 07.45 WIB pagi. Akan tetapi yang terjadi diperusahaan adalah banyak karyawan yang tidak tepat waktu pada jam kerja masuk kantor yang telah ditentukan. Selain itu diwajibkan bagi para pegawai *frontliner* untuk merapikan meja kerja sebelum pulang kerja, tetapi hasil yang didapatkan adalah meja tetap dalam keadaan tidak rapi. Ini akan mengganggu aktivitas pada keesokan harinya. Kedua masalah diatas merupakan masalah disiplin kerja yang dapat mengganggu kinerja karyawan. Karyawan yang sering telat datang, khususnya *frontliner* maka akan mengalami gangguan operasional, karena sebelum membuka counter sangat diperlukan kesiapan seorang *frontliner* (kesiapan dalam hal make up, rambut tertata dengan rapi, serta sudah siap berdiri didepan counter untuk menyambut nasabah). Tetapi apabila karyawan terlambat, pasti akan terburu-buru tanpa memperhatikan hal-hal tersebut. Ini akan menurunkan kinerja karyawan karena membuat nasabah menunggu dan nasabah pasti kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pendisiplinan kerja sangat diperlukan karena dapat memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap serta perilaku karyawan sehingga para karyawan dapat bekerja secara kooperatif untuk meningkatkan prestasi

kerjanya. Dengan karyawan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan mempunyai disiplin yang tinggi, maka akan menciptakan suasana perusahaan lebih kondusif dan akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga akan berdampak positif pada aktivitas perusahaan.

Masalah yang lainnya yaitu kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja. “Motivasi yaitu kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak pada hakekatnya ada secara internal dan eksternal yang dapat positif atau negatif untuk mengarahkannya sangat bergantung pada ketangguhan sang manajer”. [2] Pada PT Bank BCA, Tbk khususnya cabang Asia Bakaran Batu, Karyawan dituntut untuk meningkatkan pelayanan agar dapat meningkatkan nilai cabang. Nilai cabang menunjukkan apakah cabang mampu melayani nasabah dengan baik atau tidak. Apabila nilai cabang tidak tercapai, manajemen akan langsung turun tangan dan apabila nilai cabang terus menurun, kemungkinan yang akan dilakukan adalah rotasi karyawan. Pada saat karyawan berhasil meningkatkan nilai cabang, sebagai manajer seharusnya memberikan motivasi positif berupa hadiah, pujian ataupun insentif. Tetapi hasil yang didapatkan adalah manajer tidak pernah merasa puas dengan apa yang diperoleh dan terus menuntut karyawan untuk bekerja lebih maksimal sehingga membuat karyawan merasa jenuh dan kurang termotivasi.

Pemberian motivasi sangat penting dalam setiap perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong karyawan tersebut bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi pekerjaannya sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang menjadi motivasi dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi, tetapi tidak memiliki motivasi dalam bekerja, maka hasil akhir dalam pekerjaannya tidak akan mencapai hasil yang memuaskan. Dengan adanya motivasi, maka karyawan akan merasa senang dengan pekerjaannya dan melakukan pekerjaan dengan hati yang tulus serta semangat, karyawan juga

akan melaksanakan tugasnya dengan rasa penuh tanggung jawab sehingga akan meningkatkan kinerja.

Motivasi merupakan suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Banyak pekerjaan yang tidak dapat selesai tepat pada waktunya yang disebabkan oleh kinerja karyawan di PT. PT Bank BCA, Tbk khususnya cabang Asia Bakaran Batu yang terkesan lambat atau menunda pekerjaannya. Adapun tingkat prsensi yang terjadi selama beberapa bulan terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Absensi Karyawan PT Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu - Medan**

Bulan	Total Karyawan	Karyawan yang hadir Sebulan Penuh	Karyawan yang Absen
September	42	39	3
Oktober	42	36	6
November	42	38	4
Desember	42	40	2
Tahun 2016	Rata2/Bulan	38,25	3,75

Sumber : PT Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu – Medan (2016)

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu – Medan”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Disiplin kerja karyawan PT. Bank BCA, Tbk belum sesuai dengan yang diharapkan, mengingat masih banyaknya karyawan yang hadir tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Kurangnya motivasi kerja karyawan sehingga menyebabkan turunnya kinerja dalam perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu - Medan?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu - Medan?
3. Apakah motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu - Medan?

### 1.3 Ruang Lingkup

Dalam melakukan suatu penelitian, perlunya dibatasi suatu pokok permasalahan agar tidak terjadi penyimpangan dalam melakukan analisis data. Tujuan pembatasan ruang lingkup masalah ini adalah untuk mempermudah arah dan maksud penelitian ini dilakukan. Untuk itu pada penelitian ini hanya membahas mengenai

Variabel bebas yaitu :

1. Motivasi
2. Disiplin kerja

Variabel terikat yaitu :

Kinerja karyawan

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu Medan yang beralamat di Jalan Asia No. 1C, Medan. Penulis dalam hal ini membatasi masalah kinerja kerja karyawan yang berhubungan dengan disiplin kerja dan motivasi. Sehingga masalah yang diteliti hanya seputar pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu - Medan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu – Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank BCA, Tbk KCU Asia Bakaran Batu – Medan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat digunakan dari penelitian ini adalah :

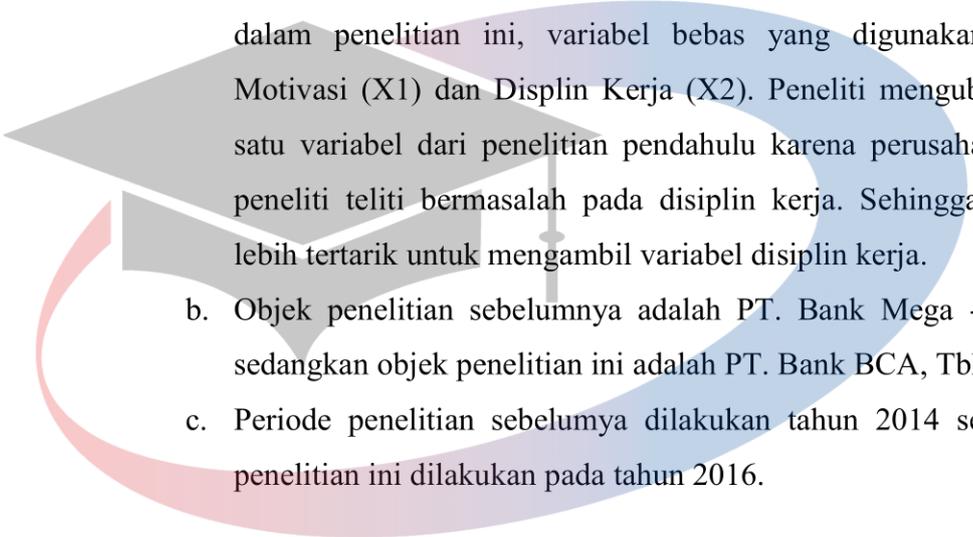
1. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi pihak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya agar lebih efektif di masa yang akan datang.
  - b. Sebagai sumber ilmu dan inspirasi yang bermanfaat serta menambah wawasan.
2. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai alat untuk mempraktekkan teori – teori yang telah diperoleh sehingga peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
  - b. Sebagai bahan studi perpustakaan dan memperkaya penelitian ilmiah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan, khususnya dalam bidang kinerja karyawan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya.
  - c. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa mendatang.

## 1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Rico Davidson (2014) dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Tanggung Jawab terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mega - Medan ”.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

- a. Pada penelitian sebelumnya, variabel bebas yang digunakan adalah Motivasi (X1) dan Tanggung Jawab (X2). Sedangkan dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah Motivasi (X1) dan Displin Kerja (X2). Peneliti mengubah salah satu variabel dari penelitian pendahulu karena perusahaan yang peneliti teliti bermasalah pada disiplin kerja. Sehingga peneliti lebih tertarik untuk mengambil variabel disiplin kerja.
- b. Objek penelitian sebelumnya adalah PT. Bank Mega - Medan, sedangkan objek penelitian ini adalah PT. Bank BCA, Tbk.
- c. Periode penelitian sebelumnya dilakukan tahun 2014 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2016.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL