

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyedia jasa layanan perbankan, tidak lepas dari peran Sumber Daya Manusia. Peran SDM sebagai pegawai BPR Kendali Artha menjadi penggerak dalam menjalankan dan memajukan perusahaan. Dengan demikian peran karyawan sangatlah penting dan bahkan sama pentingnya dengan kelancaran jaringan telekomunikasi yang ada. Perkembangan jaman selain dibutuhkan adanya jaringan yang semakin mudah, tentunya dibutuhkan karyawan yang semakin berkompeten, sehingga kinerja perusahaan semakin maju.

Keberhasilan BPR Kendali Artha selama ini tentu merupakan hasil kinerja para karyawannya. Menurut Mangkunegara (2016), kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, keberhasilan kinerja karyawan mampu di pengaruhi oleh beberapa variabel. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1.) Kemampuan mereka, 2.) Motivasi, 3.) Dukungan yang diterima, 4.) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5.) Hubungan mereka dengan organisasi. Dalam hal ini penulis mengamati dan membatasi beberapa variabel untuk di teliti antara lain variabel motivasi, kepemimpinan dan

lingkungan kerja. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri, kekuatan pendorong inilah yang disebut sebagai motivasi. Stanford (2015) mendefinisikan bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang mengarahkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.

Selain motivasi terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni kepemimpinan, menurut Reza (2010) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap yang sering keterampilan, sifat, sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya. Gaya kepemimpinan dalam memimpin suatu organisasi sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Selain motivasi dan kompensasi, karyawan akan terbentuk karakter sesuai dengan latar belakang lingkungan kerja yang dibentuk oleh perusahaan sejak awal. Menurut Sedamaryanti (2001), lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Visi, Menjadikan PD BPR Kendali Artha yang sehat dan mampu menjadi suatu kebutuhan Masyarakat. **Misi** Pendukung Sumber Pendapatan Asli Daerah yang handal.Mendorong pertumbuhan dan perkembangan perekonomian daerah

dan pemberdayaan masyarakat dengan motto membangun masyarakat sejahtera. Setiap perusahaan mempunyai visi misi dan tujuan yang menjadi targetnya. Sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan tersebut.

BPR Kendali Artha berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menghasilkan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan dengan pencapaian sumber daya manusia yang *reliabel* dan berkualitas, diharapkan perusahaan mampu menjalankan kegiatan perbankan dengan baik sehingga tujuan perusahaan tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah, karena dalam kenyataannya perusahaan menghadapi berbagai tantangan kedepan yang harus dihadapinya. Salah satu tantangan tersebut adalah jenis kepemimpinan yang diterapkan pada karyawan. Perusahaan harus memperhatikan tingkat kinerja para karyawan, sehingga perusahaan mampu meninjau sejauh mana gaya kepemimpinan mampu meningkatkan kinerja karyawannya.

Manajemen melakukan penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan beberapa indikator penilaian kerja karyawan diantaranya adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1
Indikator Penilaian Kinerja Karyawan BPR. Kendali Artha
Tahun 2018

No	Divisi	Key Performance Indicators	Tahun 2018	
			Target (%)	Realisasi (%)
1.	Marketing	Target penjualan operasi	100%	85%
		Kepuasan Pelanggan untuk Customer	100%	90%
		Realisasi Negosiasi yang disepakati	100%	90%
		Realisasi program pemasaran yang diimplementasikan	100%	90%
		Strategi pemasaran	100%	95%
		Realisasi penggunaan pemakaian produk	100%	87%
2.	Teller	Melakukan pekerjaan dengan cepat	100%	95%
		Hasil pekerjaan tepat	100%	97%
		Jelaskan hasil pekerjaan dengan cepat	100%	80%
		Tanggung jawab pekerjaan	100%	95%
		Pekerja keras	100%	92%
		Layanan pelanggan (pelanggan)	100%	95%
		Tampil ramah, sopan santun dan senyuman untuk pelanggan.	100%	97%
		Kedua psikologis dan mental yang baik saat bekerja	100%	87%
		Kepemimpinan dalam Kegiatan Kelompok	100%	79%
3.	manajemen	Pengembangan Bawahan	100%	90%
		Mengelola Bawahan	100%	88%
4.	kompetensi inti	Dorongan Berprestasi	100%	95%
		Membangun kepercayaan	100%	93%
		Fokus pada pelanggan	100%	98%
		Orientasi pada kualitas	100%	96%
		Kerjasama	100%	89%
		Perbaikan terus menerus	100%	92%

Sumber: BPR Kendali Artha

Berdasarkan tabel 1.1 diatas HRD personalia membuat indikator indikator dalam membuat penilaian kerja karyawan dari berbagai divisi antara lain yakni divisi marketing dan divisi operational yang terdiri dari customer service dan teller. Dalam industri jasa perbankan pelayanan yang baik, tepat dan efisien sangat diharapkan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangannya.

Pada penelitian ini *Research gap* pertama dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukarni (2019), Qhotimah (2019), Abieza (2019) menyatakan motivasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian lestari dan widiandhono (2019) dan penelitian Kristiyana (2019) menyatakan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian ini *Research gap* kedua dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2019), Mukri, Indrawati dan Hidayat (2019), (2019), Lubis dan Junaidi (2019), Insani dan Saragih (2019), menyatakan kepemimpinan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian munparidi (2012) menyatakan kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian ini *Research gap* ketiga dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2019), Hadi (2019), Adh, Qomariah dan Hafidzi (2019), Redyawati (2019) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Siagian dan Pranoto (2019) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dan melihat pentingnya motivasi, kepemimpinan dan lingkungan kerja dalam menentukan keberhasilan kinerja di BPR Kendali Artha Kendal maka peneliti ini tertarik mengambil judul “Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada karyawan BPR. Kendali Artha Kendal)”.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian.

Dalam penelitian ini manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi atau bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen sumber daya manusia. diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademis,

1.4.2 Manfaat Praktis

1 Bagi Penulis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, yaitu mengenai masalah-masalah yang terdapat di lingkungan kerja.

2 Bagi Kantor BPR. Kendali Artha Kendal.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu mengembangkan pemikiran bagi karyawan BPR. Kendali Artha Kendal sebagai masukan dalam pertimbangan untuk pengambilan keputusan/kebijaksanaan oleh pihak kantor BPR. Kendali Artha Kendal dalam rangka meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan masalah motivasi, kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.