

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia berperan dominan demi meningkatkan perusahaan kearah lebih maju. Bisnis harus mampu membangun dan meningkatkan kinerjanya di lingkungan bisnis. Perkembangan bisnis jasa perbankan semakin berkembang menjadi lembaga keuangan yang memiliki kepentingan strategis dalam perekonomian Indonesia. Kemajuan usaha jasa pada bank bergantung kepada SDM yang ada. Maka dari itu, perusahaan harus membuat kebijakan untuk mengatur karyawan sebagai SDM, agar hasil dalam mencapai tujuan perusahaan lebih efektif. Menurut Indrawijaya & Dhamiri dalam (Shabrina, 2022:383) mengemukakan bahwa manajemen personalia dipertimbangkan harus efektif. Jika manajemen mampu Strategi organisasi efektif dalam mengelola dan meningkatkan kualitas personelnnya dengan memperluas pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi departemen SDM. SDM berbasis pengetahuan, keterampilan dan keahlian adalah mereka terlibat pada proses atau operasi perusahaan.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang mempunyai SDM mampu mengembangkan dan bersaing secara kompeten, berikut karyawan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang :

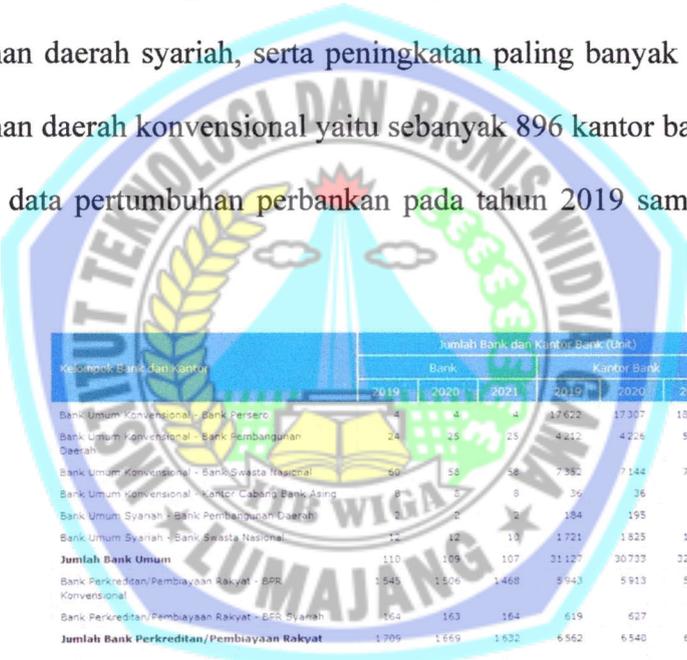
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang

No	Kantor / Unit	Jumlah
1	Kantor Cabang	65
2	Kantor Cabang Pembantu Sukodono	10
3	Kantor Cabang Pembantu Pasirian	12
4	Kantor Cabang Pembantu Yosowilangun	6
5	Kantor Cabang Pembantu Pronojiwo	12
6	Kantor Fungsional Pemda	2
7	Kantor Fungsional RSUD Haryoto	5
8	Kantor Fungsional Jatiroto	2
9	Kantor Fungsional Klakah	2
10	Kantor Fungsional Senduro	2
11	Kantor Fungsional Tempursari	2
TOTAL		120

Berdasarkan Tabel 1.1 Total karyawan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang adalah 120. Pada penelitian ini responden berfokus pada karyawan tetap bagian operasional dikarenakan melihat fenomena yang ada memungkinkan dilakukan penelitian pada karyawan tetap bagian operasional.

Mengembangkan SDM juga menjadi salah satu strategi perusahaan dalam menghadapi persaingan dunia bisnis. Adapun pengertian persaingan menurut Kuncoro dalam (Mardiyah & Safrin, 2021:91) mengungkapkan, sebuah organisasi atau individu bersaing agar dapat tujuan hasil yang diinginkan seperti konsumen, pangsa pasar, investasi penelitian atau SDM tercukupi. Perusahaan dapat menggunakan perlombaan untuk memotivasi diri mereka sendiri dan karyawan mereka untuk berhasil. Persaingan perbankan di Indonesia sangatlah sulit dihadapi jika SDM tidak memiliki kreatifitas ataupun kemampuan dalam bidangnya, hal ini ditunjukkan dengan muncul bertambahnya bank baik milik pemerintah dan swasta.

Berdasarkan data terupdate pada Badan Pusat Statistik mengenai jumlah bank (unit) perbandingan tahun 2019-2021 bersumber dari Otoritas Jasa Keuangan membuktikan adanya peningkatan jumlah bank dan kantor bank (unit). Dari data tersebut diketahui bahwa terjadi peningkatan sebesar 859 kantor bank (unit) pada bank persero konvensional, peningkatan sebesar 49 kantor bank (unit) pada bank swasta nasional konvensional, peningkatan sebesar 8 kantor bank (unit) bank swasta nasional syariah, peningkatan sebanyak 6 kantor bank (unit) pada bank pembangunan daerah syariah, serta peningkatan paling banyak terjadi pada bank pembangunan daerah konvensional yaitu sebanyak 896 kantor bank (unit). Berikut merupakan data pertumbuhan perbankan pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021.



Kelompok Bank dan Kantor	Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit)					
	Bank			Kantor Bank		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Bank Umum Konvensional - Bank Persero	4	4	4	37.022	17.307	18.166
Bank Umum Konvensional - Bank Pembangunan Daerah	24	25	25	4.212	4.226	5.122
Bank Umum Konvensional - Bank Swasta Nasional	50	58	58	7.382	7.144	7.193
Bank Umum Konvensional - Kantor Cabang Bank Asing	8	8	8	36	36	27
Bank Umum Syariah - Bank Pembangunan Daerah	2	2	2	184	195	190
Bank Umum Syariah - Bank Swasta Nasional	12	12	13	1.721	1.825	1.833
Jumlah Bank Umum	110	109	107	31.127	30.739	32.531
Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat - BPR Konvensional	1.545	1.506	1.468	5.943	5.913	5.871
Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat - BPR Syariah	164	163	164	619	627	659
Jumlah Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat	1.709	1.669	1.632	6.562	6.540	6.530

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

Gambar 1.1 Data Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit)

Sumber : Website Badan Pusat Statistik

(<https://www.bps.go.id/indicator/13/937/1/jumlah-bank-dan-kantor-bank.html>)

Dalam lingkungan bisnis yang semakin penuh tekanan, kinerja karyawan harus lebih ditingkatkan. Amstrong dan Baron dalam (Fahmi, 2016:129) mengatakan kinerja sebagai pencapaian yang dikaitkan erat pada tujuan strategis, kepuasan pelanggan, dan kontribusi keuangan perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai strategi tersendiri untuk mengejar tujuan perusahaan melalui

perencanaan strategis ataupun bersaing dalam dunia bisnis. Peningkatan kinerja karyawan diperlukan sebagai strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki. Perlu ditinjau lebih lanjut, terkait cara perusahaan meningkatkan kinerja karyawannya terkait pentingnya hal tersebut untuk terwujudnya SDM yang berkualitas agar mampu bersaing dalam dunia bisnis.

Indra Bastian dalam (Fahmi, 2016:130) juga menyampaikan kinerja sebagai inspirasi tingkat efektivitas pelaksanaan aktivitas dalam mengimplementasikan target, tujuan, visi maupun misi dari perusahaan pada rencana perusahaan. Berdasarkan pernyataan bisa dilihat bahwa perencanaan strategis diperlukan untuk daya saing dengan tercapainya tujuan meningkatkan keefisienan dengan SDM yang tersedia.

Peningkatan kinerja harus didukung dengan terpenuhinya fasilitas untuk menunjang pekerjaan, memiliki kemampuan kerja dan karyawan termotivasi untuk melakukan pekerjaannya, sehingga SDM yang ada dapat terserap baik untuk efisiensi dan efektifitas perusahaan. Salah satu cara agar kinerja SDM dapat meningkat perlu tersedianya fasilitas kerja yang memadai agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

Fasilitas menurut Lupiyoadi dalam (Azis dan Sari, 2019:31-32) didefinisikan sebagai alat untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan operasi. Yang dapat memudahkan dan mempercepat aksi ini bisa berupa barang atau uang. Fasilitas yang lebih baik dapat meningkatkan kinerja. Fasilitas bisa berperan sebagai pendorong kebutuhan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

Semangat karyawan perlu ditingkatkan, agar perusahaan dapat membentuk kinerja karyawan berkualitas dengan cara memberikan kesempatan pekerjaan yang dibutuhkan sehingga karyawan mendapatkan semangat kerja yang tinggi. Kegiatan anggota dalam perusahaan membutuhkan fasilitas untuk membantu pekerjaan sehingga kegiatan perusahaan cocok dengan tujuan perusahaan. Setiap perusahaan pastinya memiliki standar khusus untuk menunjang fasilitas yang digunakan oleh setiap karyawannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan karyawan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang menyampaikan jumlah fasilitas untuk komputer didasarkan pada jumlah karyawan yang ada pada bagian operasional, jadi setiap karyawan mempunyai tanggung jawabnya masing-masing terkait fasilitas komputer yang digunakan, disamping itu manajemen juga memiliki kualifikasi khusus terkait spesifikasi standar komputer yang harus di *upgrade*, diantaranya adalah *processor intel core i5*, dengan RAM minimal 8GB *Type DDR4*, *hard disk Type SSD* dan *Windows 10 64 bit*. Jumlah komputer sudah cukup terpenuhi, namun pada kegiatan operasional berlangsung nyatanya diperlukan fasilitas komputer cadangan yang sudah siap digunakan sebagai pengganti ketika terjadi kendala dengan fasilitas komputer yang ada, hal ini perlu diperhatikan mengingat hal tersebut akan menghambat pekerjaan karyawan serta kurang efisiensi waktu apabila masih harus dilakukan perbaikan yang mengakibatkan terhambatnya proses kegiatan operasional. Berkaitan dengan *upgrade* spesifikasi komputer, masih belum diterapkan secara keseluruhan pada setiap jumlah komputer yang

ada. Hal tersebut mengakibatkan kurang cepatnya proses penyelesaian pekerjaan karyawan.

Penelitian sebelumnya dengan topik ini dilakukan oleh Dunggio, Manueke & Mamusung (2022) berjudul “Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado” hasil dari riset menunjukkan ruang kantor memperoleh pengaruh signifikan pada kinerja pegawai di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. Di sisi lain, penelitian sebelumnya dikerjakan oleh Sitompul (2018) berjudul “Pengaruh Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palangkaraya” menghasilkan tidak berpengaruh dimana pengaruh ruang kerja pada kinerja pegawai di Dispendik Kota Palangkaraya kecil. Riset ini menyatakan semakin bagus fasilitas maka semakin bagus pula kinerja pegawai. Padahal, hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh variabel fasilitas sangat kecil.

Adapun selain fasilitas juga ada beberapa hal lain yang bisa berpengaruh pada kinerja karyawan salah satunya adalah kemampuan karyawan. Kemampuan kerja menurut Blanchard dan Hersey dalam (Aziz dan Sari, 2019: 31) didefinisikan sebagai kondisi yang terdapat dalam diri seseorang untuk bisa bekerja optimal dan sungguh-sungguh sehingga hasil kerjanya berdaya dan bermanfaat. Pelatihan yang diberikan Perusahaan dapat digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan keterampilan karyawan, terutama yang dibutuhkan oleh Perusahaan. Kemampuan kerja mengacu pada keterampilan, minat, pengetahuan dan pengalaman untuk memungkinkan karyawan melakukan tugas yang sesuai dengan status atau posisi mereka di pekerjaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan karyawan

pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang menyampaikan manajemen memberikan pelatihan dan menyediakan fasilitas pelatihan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan karyawan. Menurut (Binardi, 2013;12) selain pelatihan, karyawan dengan pengalaman kerja lebih berkualitas untuk melakukan pekerjaan mereka. Hasil pengamatan yang dilakukan pada tanggal 15 Januari 2023 terdapat beberapa karyawan baru yang belum memahami alur kerja dan cara menggunakan fasilitas yang ada untuk menjalankan pekerjaannya, sehingga diperlukan bimbingan dan arahan oleh rekan kerja senior. Hal tersebut berakibat pada sedikit terhambatnya kegiatan operasional.

Penelitian sebelumnya dengan topik ini dilakukan oleh Syahputri & Harahap (2022) dengan judul “Pengaruh Kemampuan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Sumut Cabang Medan Sukaramai” menunjukkan hasil bahwa kemampuan memperoleh nilai positif dan signifikan pada kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Cabang Medan Sukaramai dengan mendapatkan nilai regresi sebesar 0.183, signifikansi 0,000 dan t_{hitung} sebesar 4,833. Namun penelitian lain yang diteliti oleh Sekartini (2016) berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmadewa” mendapatkan hasil kemampuan kerja tidak ada pengaruh dan signifikan terhadap kinerja. Jadi dapat disimpulkan kemampuan kerja karyawan mendapatkan hasil negatif pada kinerja karyawan pada Universitas Warmadewa.

Faktor lain untuk mengembangkan kinerja karyawan yaitu motivasi pada karyawan. Hasibuan (2015) dalam Provita et al., (2022) menyampaikan bahwa motivasi didasarkan pada bahasa latin "*movere*" berarti motivasi atau tenaga penggerak yang ingin meningkatkan semangat kerja, bekerja sama, bekerja secara efisien, berintegrasi dan senang dengan segala sesuatu. Motivasi kerja menurut (Yuli, 2020:179) adalah kondisi yang mempengaruhi kebangkitan, pengendalian dan pemeliharaan lingkungan kerja. Selain itu, motivasi juga diartikan sebagai kemauan untuk mengisyaratkan seluruh tenaga dalam menggapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan motivasi kerja menurut Siagan (2008) dalam Darmawan (2020) "*Driving force that causes an employee to be willing and willing to mobilize the ability to form the skills and skills of his personnel and his time to carry out various activities that are his responsibility and fulfill his obligations in order to achieve the goals and objectives of the company that have been predetermined* (Suatu daya penggerak yang mengakibatkan seorang pegawai mau menggerakkan kemampuan untuk membentuk keterampilan personal serta waktunya untuk melakukan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan memenuhi kebutuhannya, dan kewajiban dalam rangka mencapai maksud dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya)".

Berdasarkan penjelasan yang diberikan salah satu staf yang menangani SDM pada PT Bank Jatim Cabang Lumajang menyatakan bahwa motivasi manajemen untuk karyawan tetap adalah untuk menawarkan upah yang merupakan kombinasi dari pendapatan pribadi dan pendapatan tenaga kerja bonus jasa produksi dan uang cuti, penghargaan karyawan masa kerja, tunjangan berdasarkan tingkat jabatan dan uang makan. Selain itu manajemen memberikan motivasi kepada karyawan tidak tetap dengan

gaji pokok, bonus atas prestasi produksi dan kesempatan bekerja sebagai pegawai tetap. Selain hal tersebut, setiap karyawan memiliki motivasi yang berbeda untuk meningkatkan kinerjanya. Motivasi untuk berafiliasi dengan rekan kerja yang memiliki sikap dan kerja sama yang menyenangkan serta apresiasi dari atasan juga mampu menjadi pendorong untuk karyawan meningkatkan kinerjanya. Hasil yang dilakukan peneliti terdahulu oleh Rizki et al., (2021) dengan judul “*The Influence of Personality Types and Motivation on Employee Performance at Tempel Lumajang Public High School* (Pengaruh Tipe Kepribadian dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Tempel SMA Negeri Lumajang)” menyatakan *The results of the multiple regression test show that the motivation variables have a positive direction on the performance of the Tempelmajan Public High School staff, and the results of the partial hypothesis test support the effect of motivation on the performance of the Tempelmajan Public High School staff. The results of the hypothesis test partially prove that the value of the effect of motivation on performance is $t_{count} 4,676 > t_{table} 2,000$ with a significance of $0,000 < 0,05$, rejecting H_0 and accepting H_a . This means that motivational variables have a partially positive and significant impact on high school staff performance.* (Hasil pengujian regresi linear berganda menjelaskan variabel motivasi mendapatkan hasil positif pada kinerja pegawai SMA Negeri Tempel Lumajang dan hasil uji hipotesis dengan cara parsial menunjukkan berpengaruhnya motivasi pada kinerja pegawai SMAN Tempel Lumajang. Hasil riset hipotesis secara parsial membuktikan pengaruh motivasi pada kinerja terdapat nilai $t_{hitung} 4,676 > t_{tabel} 2,000$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak dan H_a menerima berarti secara parsial variabel motivasi berpengaruh dan signifikan pada kinerja pegawai SMA Tempel Lumajang). Adapun riset Pratamiaji et al., (2019) berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Kantor Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang” dan juga yang diteliti oleh (Puspitasari et al., 2022) berjudul “Pengaruh Integritas, Motivasi

dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” menghasilkan pengaruh motivasi secara parsial pada kinerja karyawan. Namun disisi lain, adapun hasil riset terdahulu dilakukan oleh (Maramis, 2013) berjudul “Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Manado” menunjukkan hasil motivasi tidak terdapat pengaruh pada kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado.

Fasilitas, kemampuan kerja dan motivasi memiliki peran penting pada perusahaan untuk memajukan suatu perusahaan menjadi yang terbaik dan menghasilkan kinerja karyawan, agar mampu bekerja secara *professional* dan diandalkan, Kemudian penulis memilih meneliti topik tentang **“PENGARUH FASILITAS, KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG LUMAJANG”**.

1.2. Batasan Masalah

Masalah riset ini harus dibatasi agar tidak berkembang terlalu jauh dan lebih fokus pada masalah yang diteliti. Keterbatasan tematik riset ini adalah sebagai berikut:

1. Riset ini membahas tentang MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia).
2. Terdapat tiga variabel bebas (independen) dengan satu variabel terikat (dependen). Variabel independen terdiri dari Fasilitas sebagai (X1), Kemampuan Kerja sebagai (X2), Motivasi sebagai (X3) dan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen (Y).

3. Penulis melakukan penelitian di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang. Responden dalam riset ini adalah karyawan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang.

1.3. Rumusan Masalah

Dengan titik tolak permasalahan telah dikemukakan dalam penelitian ini, sehingga perlu dirumuskan permasalahan tersebut sebagai landasan penelitian ini.

Terdapat rumusan masalah dalam riset ini adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang?
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang?

1.4. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dari riset ini adalah untuk menginformasikan kepada pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Agar mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas terhadap Kinerja Karyawan secara signifikan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang.

2. Agar mengetahui dan menganalisa pengaruh kemampuan kerja terhadap Kinerja Karyawan secara signifikan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang.
3. Agar mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan secara signifikan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang.

1.5. Manfaat Penelitian

Riset ini dilakukan agar bisa bermanfaat bagi perusahaan pada objek penelitian ataupun kepada peneliti lain yang berkepentingan :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan informasi dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan Perusahaan yang akan diteliti.

2. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang pembahasan Pengaruh Fasilitas, Kemampuan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan, serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada ITB Widya Gama Lumajang.

3. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan mampu memberikan masukan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Lumajang tentang Pengaruh Fasilitas, Kemampuan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.