

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya terpenting bagi perusahaan. Peranan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan untuk perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat pertimbangan dari perusahaan. SDM yang ada juga harus dikelola dan dibina agar karyawan merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat menambah presentasi dan kemajuan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh hasil kontribusi kinerja (*job performance*) dari karyawannya. Hasil kinerja merupakan pencapaian seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan benar. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. (Suwati, 2013)

PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) terbesar di Indonesia, yang bergerak pada sektor ekonomi yang menyediakan jasa atau produk yang sifatnya finansial di Indonesia, hal itu dapat terjadi akibat proses manajerial yang terstruktur, penjaminan mutu dan kualitas pelayanan yang tinggi, serta komitmen pegawai/karyawan dalam mencapai visi misi perusahaan/organisasi.

Sesuai dengan visi misi bank BNI itu sendiri yaitu “Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”. Untuk mencapai tujuan itu maka perusahaan tidak hanya memiliki teknologi yang canggih atau melengkapi sarana prasana yang memadai saja, namun perusahaan juga harus memiliki SDM yang berkualitas dan berkompeten.

PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. khususnya pada Kantor Cabang Utama Jombang yang berlokasi di Jl. KH. Wahid Hasyim No.94, Kepanjen, Jombang, Jawa Timur mengalami hambatan terkait dengan kinerja. Dimulai pada kuartal pertama 2021, pada sektor kredit mengalami penurunan kuantitas kinerja dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Hal ini bisa dilihat dari data target penjualan bagian *sales person* (tenaga pemasaran) :

**Tabel 1. 1**

**Target Kredit BNI KCU Jombang**

**Target penyaluran kredit bagian sales person (tenaga pemasaran)  
selama tiga bulan terakhir tahun 2021**

NO.	NAMA KARYAWAN (INISIAL)	JANUARI				FEBRUARI				MARET			
		TARGET PER BULAN	MAKS KREDIT	TOTAL DEB	%	TARGET PER BULAN	MAKS KREDIT	TOTAL DEB	%	TARGET PER BULAN	MAKS KREDIT	TOTAL DEB	%
1	AS	2,000,000,000	1,949,500,000	85	97%	2,000,000,000	1,558,750,000	79	78%	2,000,000,000	1,512,198,750	89	76%
2	FZ	2,000,000,000	1,518,375,000	80	76%	2,000,000,000	2,065,000,000	90	103%	2,000,000,000	1,255,250,000	64	63%
3	BA	2,000,000,000	1,353,125,000	65	68%	2,000,000,000	1,505,500,000	73	75%	2,000,000,000	1,144,750,000	54	57%
4	PI	2,000,000,000	1,634,000,000	78	82%	2,000,000,000	1,694,625,000	80	85%	2,000,000,000	1,172,175,000	47	59%
5	AI	2,000,000,000	1,962,000,000	111	98%	2,000,000,000	1,895,550,000	106	95%	2,000,000,000	1,409,850,000	86	70%

6	HH	2,000,000,000	1,150,575,000	50	58%	2,000,000,000	714,000,000	40	36%	2,000,000,000	1,197,125,000	62	60%
7	TA	2,000,000,000	1,120,250,000	57	56%	2,000,000,000	1,735,375,000	87	87%	2,000,000,000	1,128,750,000	49	56%
8	RO	2,000,000,000	1,110,250,500	55	56%	2,000,000,000	975,000,000	55	49%	2,000,000,000	1,103,750,000	45	55%
9	AD	2,000,000,000	1,450,550,000	73	73%	2,000,000,000	1,355,550,000	69	68%	2,000,000,000	1,147,175,000	56	57%
10	GH	2,000,000,000	1,300,550,000	74	65%	2,000,000,000	1,257,500,000	71	63%	2,000,000,000	1,119,750,000	45	56%
11	FY	2,000,000,000	1,475,500,000	78	74%	2,000,000,000	1,295,750,000	74	65%	2,000,000,000	1,197,175,000	64	60%
12	AT	2,000,000,000	1,111,500,000	66	56%	2,000,000,000	1,491,875,000	74	75%	2,000,000,000	1,280,250,000	67	64%
13	AK	2,000,000,000	895,000,000	4	45%	2,000,000,000	200,000,000	2	10%	2,000,000,000	750,000,000	8	38%
14	DS	2,000,000,000	1,006,250,000	11	50%	2,000,000,000	454,875,000	8	23%	2,000,000,000	750,000,000	4	38%
15	JY	2,000,000,000	1,150,000,000	7	58%	2,000,000,000	875,000,000	4	44%	2,000,000,000	775,000,000	4	39%
16	EY	2,000,000,000	1,298,375,000	12	65%	2,000,000,000	670,375,000	8	34%	2,000,000,000	500,000,000	3	25%
17	FH	2,000,000,000	1,265,000,000	8	63%	2,000,000,000	337,914,280	5	17%	2,000,000,000	425,500,000	5	21%
18	FN	2,000,000,000	250,000,000	2	13%	2,000,000,000	475,000,000	3	24%	2,000,000,000	350,000,000	5	18%
19	RK	2,000,000,000	1,400,000,000	9	70%	2,000,000,000	1,075,000,000	8	54%	2,000,000,000	1,175,000,000	11	59%
20	DA	2,000,000,000	1,175,000,000	7	59%	2,000,000,000	775,000,000	4	39%	2,000,000,000	775,000,000	3	39%
21	BS	2,000,000,000	2,006,250,000	12	100%	2,000,000,000	2,050,000,000	14	103%	2,000,000,000	1,850,500,000	5	93%
22	YI	2,000,000,000	1,630,000,000	16	82%	2,000,000,000	1,428,750,000	13	71%	2,000,000,000	1,050,000,000	11	53%
23	DL	2,000,000,000	1,037,444,200	5	52%	2,000,000,000	800,000,000	2	40%	2,000,000,000	1,125,000,000	13	56%
24	DB	2,000,000,000	1,576,625,000	16	79%	2,000,000,000	1,200,000,000	15	60%	2,000,000,000	1,075,000,000	8	54%

25	AM	2,000,000,000	1,575,000,000	9	79%	2,000,000,000	1,200,000,000	8	60%	2,000,000,000	1,200,000,000	9	60%
26	VA	2,000,000,000	1,100,000,000	7	55%	2,000,000,000	1,450,000,000	6	73%	2,000,000,000	1,300,000,000	4	65%
27	NH	2,000,000,000	1,250,000,000	5	63%	2,000,000,000	1,075,000,000	4	54%	2,000,000,000	1,200,000,000	3	60%
28	OA	2,000,000,000	1,550,000,000	9	78%	2,000,000,000	1,655,000,000	11	83%	2,000,000,000	1,500,000,000	5	75%
29	IA	2,000,000,000	1,275,000,000	6	64%	2,000,000,000	1,475,000,000	9	74%	2,000,000,000	1,650,000,000	4	83%
30	YA	2,000,000,000	1,700,000,000	9	85%	2,000,000,000	1,775,000,000	11	89%	2,000,000,000	1,550,000,000	5	78%
31	AS	2,000,000,000	1,125,000,000	5	56%	2,000,000,000	1,100,000,000	7	55%	2,000,000,000	1,500,000,000	3	75%
32	TR	2,000,000,000	1,400,000,000	7	70%	2,000,000,000	1,350,000,000	7	68%	2,000,000,000	1,700,000,000	4	85%
33	AN	2,000,000,000	1,250,000,000	5	63%	2,000,000,000	1,050,000,000	5	53%	2,000,000,000	1,150,000,000	4	58%
<b>TOTAL</b>		<b>66,000,000,000</b>	<b>44,051,119,700</b>	<b>1,043</b>	<b>67%</b>	<b>66,000,000,000</b>	<b>40,016,389,280</b>	<b>1,052</b>	<b>61%</b>	<b>66,000,000,000</b>	<b>38,019,198,750</b>	<b>849</b>	<b>58%</b>

Sumber : Bank BNI KCU Jombang, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan target penyaluran kredit setiap bulan dari 33 karyawan bagian selama tiga bulan terakhir menunjukkan penurunan realisasi penyaluran kredit pada sales pemasaran. Selain itu dari tabel penyaluran kredit diatas dapat kita lihat ketidakefektifan karyawan bagian sales pemasaran dalam hal pencapai nominal target dengan perbandingan nasabah. Ada beberapa karyawan dengan perolehan nasabah sedikit namun mencapai nominal dana penyaluran kredit dengan jumlah lebih tinggi dari pada dengan karyawan dengan total perolehan nasabah yang lebih banyak namun pencapaian penyaluran kredit lebih rendah. Penurunan realisasi tersebut salah satunya dipengaruhi oleh penurunan kinerja dari karyawan khususnya pada sales

pemasaran. Penurunan kinerja karyawan ini bisa disebabkan beberapa faktor. Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antar pimpinan dan sesama karyawan, (As'ad, 2014). Dari pernyataan tersebut salah satu pencapaian dan penurunan kinerja sangat dipengaruhi oleh sikap dalam diri karyawan atau biasa disebut *self-efficacy*.

Penelitian Kiki Andiyani (2017) dengan judul Pengaruh *Self Efficacy* dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Gearindo Prakarsa Surabaya) hasilnya menunjukkan *Self Efficacy* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

*Self efficacy* sangat diperlukan dalam mengembangkan kinerja karyawan karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya secara tepat waktu. *Self efficacy* menurut (Indrawati, 2014) mengemukakan bahwa *self efficacy* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu.

Dugaan penurunan *self efficacy* karyawan yang terjadi di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan bagian pemasaran dalam hal ini ialah karyawan PKWT yang dimana memiliki target yang sama setiap bulannya yaitu sebesar Rp 2.000.000.000, bahwasanya karyawan merasa belum yakin atas kemampuannya untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan standart

perusahaan, sehingga menurunkan kepercayaan diri karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan sehingga berdampak pada ketidakpuasan karyawan dengan hasil pekerjaan yang telah dicapai.

Selain *self efficacy* ada hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi merupakan hal yang penting yang harus menjadi perhatian, karena motivasi merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang. Besar dan kecilnya pengaruh motivasi pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan. (Hamzah, 2011)

Penelitian Enjang Suherman (2018) dengan judul Analisis Peran *Self Efficacy* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Marketing Dealer Wijaya Toyota Subang hasilnya Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan bagian pemasaran, salah satu faktor lain yang menyebabkan penurunan penyaluran kredit pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang diduga karena faktor motivasi yang mengalami penurunan. Karyawan merasa kurang optimal dalam mengembangkan potensi pada diri mereka, dan karyawan merasa terhambat dalam berinteraksi dengan calon nasabah dimasa pandemi ini dikarenakan kebijakan pemerintah yang memberlakukan sistem *Work Form Home* (WFH).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* dan Motivasi terhadap**

## **Kinerja Karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang”.**

### **1.2.Rumusan Masalah**

1. Apakah *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang?

### **1.3.Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pemasaran PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang.

### **1.4.Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang.

### **1.5.Manfaat Penelitian**

#### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam manajemen sumber daya manusia mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja individual karyawan yaitu *self efficacy*, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

#### b) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jombang tentang Pengaruh *self efficacy* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

