

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset terpenting dikarenakan tidak bisa dipisahkan hubungan sebuah perusahaan dengan sumber daya manusia. Masalah-masalah yang meliputi sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan terutama manajemen perusahaan untuk menunjang keberhasilan mencapai tujuan perusahaan yang terletak pada kualitas sumber daya manusia yang baik, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Usaha melakukan perbaikan bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaanya.

Di dalam sebuah perusahaan masalah yang sering dihadapi adalah kinerja para karyawan. Semakin tinggi kinerja karyawan akan berdampak baik bagi kelangsungan perusahaan. Sedangkan jika kinerja menurun akan menimbulkan dampak yang tidak baik bagi perusahaan serta menimbulkan beberapa masalah terutama profit perusahaan sendiri.

Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi (Abdullah, 2014). Sedangkan kinerja karyawan menurut (Mangkunegara, 2018), adalah kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, tanggung jawab

PT. Bank Central Asia,tbk disingkat Bank BCA memiliki banyak cabang di Indonesia salah satu nya di Kabupaten Kertosono yang melayani nasabah Bank BCA untuk membuat rekening baru, membuat rekening BCA bisnis, setor tunai, penarikan dana simpanan. Di Bank BCA KCU Kertosono memiliki beberapa divisi di dalamnya yakni kepala cabang, marketing, telemarketing, teller, coutemer servise, dan funding officer yang memiliki peran dan tugas masing- masing.

Funding officer adalah salah satu divisi yang memiliki peran yang penting pasalnya mereka bertugas memasarkan atau promosikan dan memperkenalkan produk serta bertugas mencari nasabah untuk berinvestasi ke Bank BCA. Berikut tingkat kinerja karyawan PT. Bank BCA KCU Kertosono devisi Funding Officer empat tahun terakhir yang mengalami penurunan pencapaian target operasional

Tabel 1. 1

Tingkat Kinerja Karyawan devisi Funding Officer Pada PT.Bank Central Asia,Tbk KCU Kertosono

No	Tahun	Target Operasional Pembukaan Nasabah	Realisasi	Pencapaian (%)
1	2017	1.602	1.135	89,25
2	2018	1.039	1.026	89,25
3	2019	1.035	903	87,22
4	2020	873	751	85,97

Sumber : *Data Olahan Primer*

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan kinerja karyawan divisi funding officer empat tahun terakhir yang dilihat dari target operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan belum bisa di capai oleh karyawan. Penyebab belum bisa tercapai karena nasabah lebih memilih untuk menenuhi kebutuhan pribadi atau keluarga daripada menjadi nasabah bank terutama tahun 2020 mengalami dampak

pandemi sehingga ekonomi masyarakat semakin sulit. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut (Mangkunegara, 2018), adalah kualitas, kuantitas, melaksanakan tugas, tanggung jawab.

Dari pemaparan tabel di atas bisa di simpulkan bahwa kinerja divisi Funding Officer mengalami penurunan selama empat tahun terakhir dengan di ukur dengan kuantitas yang mereka capai masih belum bisa memenuhi target operasional. Serta dalam pelaksanaan tugas para karyawan ada yang tidak memakai seragam saat terjun di lapangan untuk mencari nasabah dan sering mencari nasabah di bukan wilayahnya ini terlihat jika kurang nya perhatian dan arahan dari pemimpin. Dari segi kualitas dan tanggung jawab karyawan funding officer selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang baik menuntun nasabah dalam pembukaan rekening sampai bisa bertransaksi serta bertanggung jawab jika ada nasabah mengalami kendala dalam menggunakan transaksi Mbanking.

Penurunan kinerja tidak terjadi begitu saja melainkan ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut (Hasibuan, 2011) mengatakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yakni faktor internal adalah motivasi dan faktor eksternal adalah kompensasi.

Kompensasi merupakan salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.(Abdul Hameed,2014) menyatakan kompensasi sebagai penghargaan balas jasa yang diberikan kepada karyawan atas kontribusinya kepada perusahaan.Makna dari pendapat diatas adalah kompensasi merupakan balas jasa dari perusahaan untuk karyawan dalam bentuk keuangan maupun non keuangan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra Wibawa & sriathi, 2017) mengungkapkan bahwa kompensasi yang dikelola dengan baik atau dilaksanakan sebagaimana mestinya dalam jangka panjang dapat menjadi alat yang efektif bagi peningkatan semangat kerja karyawan. Namun demikian, tentunya karyawan juga berharap agar kompensasi yang diterimanya sesuai dengan pengorbanan yang telah diberikan dalam bentuk non finansial juga sangat penting bagi pegawai terutama untuk pengembangan karir karyawan.

Ketika wawancara salah satu pegawai Funding Officer menjelaskan mengenai kinerja divisi ini masih mengalami penurunan kinerja dari tahun 2017-2020. Penurunan kinerja di sebabkan oleh beberapa faktor ekstrinsik dan intrinsik. Faktor ekstrinsik yakni sistem kompensasi kompensasi yang mana setiap karyawan melebihi target yang di berikan perusahaan maka akan mendapatkan penghargaan berupa bonus atau insentif. Karena setiap tahun target operasional turun maka nilai insentif ikut turun terutama 2020 karena efek pandemi. Pemberian insentif bisa di dapat jika sudah mencapai 75% dari target operasional nasabah akan tetapi pemberian insentif tidak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. Selain itu ada nya bayaran pokok dan tunjangan dalam bayaran pokok melebihi UMR sesuai masa pengabdian. Serta tunjangan untuk penambahan penghasilan karyawan ada uang makan dan BPJS ketenagakerjaan. Faktor penyebab penurunan kinerja selain kompensasi adalah motivasi kerja.

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu(Putra Wibawa & sriathi, 2017). Ada pendapat lain yakni (Sutrisno, 2011: 109) motivasi merupakan hal yang paling penting bagi setiap

organisasi pemerintah atau swasta. Motivasi sebagaimana diketahui bahwa motivasi merupakan dorongan batin yang menjadi titik tolak bagi setiap organisasi dalam melakukan sesuatu guna mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi menjadi salah satu faktor pendukung kinerja karyawan menurut (Siagian, 2012) mengatakan bahwa motif adalah keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi. Jadi besar kemungkinan dengan adanya kompensasi yang baik dan motivasi karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan

Motivasi merupakan salah satu alat terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya et al., 2012) menyatakan terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan industri minuman di Pakistan. Perusahaan harus memotivasi karyawan agar memberikan kinerja yang terbaik.

Faktor menurunnya kinerja pada divisi funding officer diduga karena motivasi kerja yang rendah. Setiap pemimpin atau manajer dalam organisasi perlu menyadari akan pentingnya memelihara serta meningkatkan kinerja pada karyawan dengan memberikan motivasi yang tepat dan sesuai. Kurangnya motivasi pada divisi funding officer menyebabkan sulitnya karyawan dalam mencapai target perusahaan karena pemimpin atau manajer kurang memberikan pelatihan pada karyawan sehingga karyawan kurang mampu mengembangkan kreatifitas yang mereka miliki untuk meningkatkan prestasi. Kurangnya arahan dari pemimpin membuat karyawan

terkadang selisih paham mengenai kebijakan yang diberikan perusahaan tentang pembukaan nasabah. Faktor tersebut yang menyebabkan kinerja karyawan menurun serta karyawan belum bisa mengerahkan kemampuannya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Kertosono”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Kertosono ?
2. Apakah Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Kertosono ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di KCU Bank BCA Kertosono
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di KCU Bank BCA Kertosono.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan atau mengembangkan pengetahuan baru dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat yang dapat digunakan bagi perusahaan untuk lebih mengoptimalkan kinerja karyawan dan sebagai bahan evaluasi terkait kinerja karyawan yang berhubungan dengan disiplin kerja dan motivasi.

