

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta untuk mencapai tujuan tentunya membutuhkan dukungan dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari kinerjanya. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia.

Organisasi dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia. Meskipun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun tidak didukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga sangat diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Salah satu yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan ke arah yang lebih baik lagi yaitu dengan menerapkan disiplin kerja yang baik. Dengan ada peraturan serta sanksi yang diberikan kepada karyawan yang melanggar aturan, maka disiplin kerja dapat dikelola dengan baik dan menghasilkan kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan. Selain itu, karyawan juga mengharapkan adanya motivasi dari atasan agar para karyawan

memiliki semangat untuk bekerja, diberikan arahan dan dorongan. Pengaruh pemimpin dalam memberikan arahan juga akan memengaruhi kinerja karyawan. Pemimpin yang terkesan tidak peduli dengan bawahannya akan berdampak pada hasil kinerja karyawan itu sendiri. Pemimpin yang selalu melakukan komunikasi kepada setiap bawahannya dengan menyapa dan bertutur kata dengan baik maka karyawan akan menyenangi pemimpin tersebut.

PT. Bank Sumut Kabanjahe merupakan sebuah bank usaha milik daerah yang bersifat devisa. Bank Sumut adalah suatu usaha jasa keuangan dengan bentuk Perseroan Terbatas. Perusahaan ini berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan produk perbankan dan layanan yang kompetitif. Sebagai satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa keuangan, perusahaan menyadari betapa pentingnya memberikan kepuasan nasabah melalui produk dan layanan yang diberikan. Perusahaan ini memiliki visi dan misi untuk menjadi penyedia jasa keuangan nomor satu sebab perusahaan ini menjadi tujuan harapan untuk membangun perekonomian di daerahnya sendiri. Salah satu program utamanya adalah *best of service*.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pimpinan bank juga harus meningkatkan kualitas kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk mencapai semua itu tidak terlepas dengan berbagai macam masalah, seperti adanya karyawan yang kurang mematuhi tata tertib peraturan kerja pada bank tersebut dan pemberian motivasi dari pimpinan yang kurang diperoleh karyawan.

Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur karyawannya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan

kinerja dari karyawannya. Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya

Disiplin kerja adalah salah satu aspek yang memengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja merupakan kesadaran seorang karyawan untuk menaati semua peraturan perusahaan. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Penerapan disiplin bagi karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu faktor yang memengaruhi disiplin kerja adalah hubungan kerja yang erat dan saling membantu antarsesama karyawan dan antara karyawan dengan pimpinan akan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan kerja karyawan dan berujung pada *output* kinerja yang baik pula. Faktor tersebut inilah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan prima sehingga memiliki nilai tambah atas pelayanan dari perusahaan tersebut.

Mengenai disiplin kerja, masih ada karyawan yang kurang berdisiplin diri dan tidak taat dengan peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Dengan kata lain, kepedulian karyawan akan kedisiplinan masih kurang. Dari hasil wawancara, disiplin karyawan akan berpengaruh terhadap tunjangan atau bonus yang diterima oleh karyawan. Jika disiplin kerja mereka baik maka karyawan akan mendapat tunjangan. Sebaliknya jika karyawan tidak berdisiplin diri maka akan

mendapatkan potongan tunjangan. Kedisiplinan kerja karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe dapat dilihat pada tabel berikut :

Dalam pelaksanaan kedisiplinan dalam bekerja, PT. Bank Sumut Kabanjahe terbilang cukup baik karena hanya beberapa karyawan yang terlambat masuk kantor dengan menyebutkan berbagai alasan. Adanya permasalahan tersebut diperkuat dengan adanya data keterlambatan karyawan masuk kantor sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Karyawan PT.Bank Sumut Kabanjahe 3 (tiga) bulan terakhir tahun 2020

No.	Bulan	Jumlah Karyawan Yang Terlambat	Persentase (%)
1	April	7 karyawan	15,9
2	Mei	5 karyawan	11,3
3	Juni	8 karyawan	18,2

Sumber : PT.Bank Sumut Kabanjahe, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe secara keseluruhan terbilang cukup baik namun untuk kedepannya perusahaan harus menegakkan kedisiplinan karyawannya agar jumlah karyawan yang terlambat tidak bertambah setiap bulannya. Hal ini ditunjukkan dari 44 karyawan yang bekerja pada PT. Bank Sumut Kabanjahe baik itu karyawan tetap maupun karyawan *outsourcing* hanya beberapa orang yang terlambat masuk kerja. Pada bulan April terdapat 7 karyawan dengan persentase 15,9% yang terlambat dan pada bulan Mei terjadi penurunan karyawan yang terlambat yakni menjadi 5 karyawan dengan nilai persentase 11,3% dan pada bulan selanjutnya terjadi peningkatan kembali yaitu menjadi 8 orang karyawan dengan persentase 18,2% yang datang terlambat ke kantor. Keterlambatan karyawan akan membuat pekerjaan yang seharusnya selesai pada saat itu juga

tidak akan dapat dicapai karena tidak adanya sikap kedisiplinan yang tertanam dalam diri karyawan itu sendiri sehingga akan merugikan diri sendiri dan juga perusahaan.

Kurangnya disiplin kerja pada diri karyawan menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe. Karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kualitas kerja tetapi juga dituntut untuk memiliki sikap dan moral yang baik. Maka disiplin kerja sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan meminimalisir ketidakhadiran karyawan dan keterlambatan karyawan dengan memberikan sanksi yang tegas bagi karyawan yang melanggar peraturan kerja organisasi PT. Bank Sumut Kabanjahe.

Pelaksanaan disiplin dengan dilandasi kesadaran akan terciptanya suatu kondisi yang harmonis antara keinginan dan kenyataan. Untuk menciptakan kondisi yang harmonis tersebut sebaiknya diwujudkan keselarasan antara hak dan kewajiban karyawan. Disiplin merupakan sikap kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan-peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan.

Membangun suasana kerja yang menyenangkan dikalangan karyawan merupakan sangat penting. Namun, yang jauh lebih penting adalah karyawan yang memiliki perasaan termotivasi dan disiplin, bukan untuk pihak organisasi, tetapi untuk mengerjakan sesuatu karena motivasi, etika, dan disiplin kerja yang tinggi merupakan salah satu tanda mutu sumber daya manusia karyawan yang tinggi. Motivasi itu timbul tidak saja karena ada unsur dari dalam, tetapi juga karena adanya stimulus dari luar. Seberapa tinggi tingkat kemampuan yang

dimiliki seseorang, pasti butuh motivasi. Dengan perkataan lain, potensi sumber daya manusia adalah sesuatu yang terbatas. Dengan demikian, kinerja merupakan fungsi dari faktor-faktor kemampuan dan motivasi.

PT. Bank Sumut Kabanjahe perlu menerapkan pemberian motivasi karena disinilah letak pentingnya meningkatkan motivasi kepada para karyawan dalam setiap unit kerja. Agar karyawan tetap dan mau melaksanakan pekerjaan tersebut sesuai dengan kecakapan yang miliknya, dan diharapkan bukan saja asal bekerja, tetapi juga yang terpenting adalah pekerjaannya itu sesuai yang diinginkan perusahaan. Peningkatan motivasi disini dikatakan penting, karena pimpinan atau manajer itu tidak sama dengan karyawan. Untuk melaksanakan tugas sebagai seorang pemimpin maka harus membagi-bagi tugas kepada seluruh bawahan yang ada dalam unit kerja itu. Bila semua sistem sudah dibagi-bagi, maka manajer yang bersangkutan harus mempunyai satu sistem yang ampuh untuk mengetahui, apakah pekerjaan tersebut dikerjakan oleh bawahan.

Tabel 1.2 Hasil Observasi Pra-penelitian Motivasi Kerja Karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe

Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
Pimpinan bijaksana dalam mengawasi pekerjaan karyawan	4	26,7	11	73,3
Mendapatkan penghargaan apabila pekerjaan melebihi target yang ditetapkan	6	40	9	60
Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan masing-masing kemampuan	7	46,6	8	53,4

Sumber : Observasi Penulis pada PT.Bank Sumut Kabanjahe, 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe masih kurang dan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat banyak karyawan yang memberikan

jawaban tidak dari total lima belas responden. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe merasa pekerjaan yang diterima selama ini belum sesuai dengan kemampuannya. Kurangnya penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang mampu bekerja sesuai bahkan melebihi target yang ditetapkan perusahaan. Terlihat juga bahwa pemimpin kurang bijaksana dalam mengawasi kinerja bawahannya. Motivasi masih kurang yang diterima oleh karyawan akan berdampak pada hasil kerjanya sendiri.

Memotivasi karyawan untuk mewujudkan kinerja karyawan bukanlah suatu hal mudah untuk dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan kebutuhan masing-masing karyawan, tidak hanya berbeda dalam kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga kemauan karyawan yang berbeda-beda. Terkadang karyawan termotivasi bekerja karena ingin mengembangkan kariernya dan ada juga ingin untuk mendapatkan gaji yang tinggi. Maka pihak perusahaan berusaha untuk memotivasi karyawannya dengan cara mencoba untuk memahami persepsi karyawan mengenai apa yang diinginkan perusahaan sebagai perwujudan kebutuhan yang menyangkut sikap mental dan tindakan karyawan itu sendiri.

Pemimpin pada hakikatnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk memengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Kekuasaan merupakan kemampuan untuk mengarahkan dan memengaruhi bawahan sehubungan dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Seorang pemimpin harus bisa memadukan unsur-unsur kekuatan diri, wewenang yang dimiliki, ciri-ciri kepribadian dan kemampuan sosial untuk

bisa memengaruhi perilaku orang lain.

Faktor kepemimpinan sangat berpengaruh dalam perkembangan kinerja para karyawan. Dorongan kerja sangat perlu dimiliki oleh seorang karyawan dan merupakan sebagai kewajiban bagi seorang pemimpin untuk mengarahkannya. Untuk mendapat hasil kerja yang optimal, kemampuan pemimpin dalam mengarahkan para karyawan untuk bersedia melakukan apa yang diinginkan perusahaan. Kinerja yang dihasilkan oleh suatu perusahaan merupakan gambaran kepemilikan hasil yang diberikan oleh pemimpin yang mengelola perusahaan tersebut.

Seorang pemimpin harus mampu memahami kebutuhan para karyawannya agar setiap karyawan bisa bekerja secara efektif dan efisien demi pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu pemimpin dituntut dekat dengan setiap karyawannya dan mampu mengetahui dan menyelesaikan permasalahan serta kendala-kendala yang dialami para karyawannya.

Menurut hasil wawancara pra-penelitian dengan beberapa orang karyawan Bank Sumut Kabanjahe terdapat pernyataan yang kurang baik terhadap gaya kepemimpinan pada saat ini. Hal itu terlihat dari pemimpin yang kurang menyikapi dan memberikan respon kepada karyawan, seperti fasilitas yang harus dilengkapi terutama kepada karyawan bagian marketing yang membutuhkan kendaraan untuk menagih angsuran ataupun tunggakan dan juga menawarkan kredit atau pinjaman kepada masyarakat ke berbagai daerah. Dalam hal ini pemimpin terkesan cuek dan tidak peduli terhadap masalah tersebut. Kejadian tersebut sangat menghambat kinerja karyawan. Selain itu pemimpin lebih banyak

menghabiskan waktunya di ruang kerjanya sendiri dan terlihat jarang sekali melakukan komunikasi dengan bawahannya.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja karyawan memengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja karyawan maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja karyawan rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja kerja karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Hasil Observasi Pra-penelitian Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe

Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
Sesuai target perhari dalam melayani nasabah	7	46,6	8	53,4
Tidak adanya penundaan pekerjaan	4	26,6	11	73,4
Pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu	6	40	9	60

Sumber : Observasi Penulis pada PT.Bank Sumut Kabanjahe, 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Bank Sumut Kabanjahe masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator mengenai kinerja karyawan belum dapat dicapai oleh karyawan. Seperti jumlah target yang sudah ditentukan belum dapat dicapai karena kecepatan pelayanan yang masih kurang. Adanya karyawan yang menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada

waktunya. Hal ini akan berdampak terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Pada tabel di bawah ini, dapat dilihat pencapaian laba PT. Bank Sumut Kabanjahe tahun 2017 sampai dengan 2019 sebagai berikut:

Tabel 1.4 Data Laba PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe tahun 2017-2019

No	Tahun	Target Laba (000)	Realisasi Laba (000)	Persentase Pencapaian
1	2017	Rp. 49.211.536	Rp. 44.290.383	90,01%
2	2018	Rp. 48.511.884	Rp. 41.056.885	84,63%
3	2019	Rp. 49.406.371	Rp. 42.999.996	87,03%

Sumber : PT.Bank Sumut Kabanjahe, 2020

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa untuk tahun 2017, perusahaan menetapkan terget laba sebesar Rp. 49.211.536.000, sementara realisasi mencapai 90,01% dari target yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 44.290.383.000. Untuk tahun 2018, perusahaan menetapkan target laba sebesar Rp. 48.511.884.000, sementara realisasi mencapai 84,63% dari target yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 41.056.885.000. Untuk tahun 2019, perusahaan menetapkan target laba sebesar Rp. 49.406.371.000 sementara realisasi hanya mencapai 87,03% dari target yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 49.406.371.000. Berdasarkan data tersebut, secara signifikan laba yang sudah ditargetkan pada setiap tahunnya tidak tercapai selama 3 (tiga) tahun berturut-turut mulai tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Ini dikarenakan melemahnya aktivitas usaha nasabah akibat dari beberapa faktor yang memengaruhi dan kurangnya disiplin karyawan dalam menghadapi nasabah.

PT Bank Sumut Kabanjahe merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Di perusahaan ini aktifitas para karyawan di harapkan mampu dalam berperan mewujudkan suatu target serta mampu mengatasi segala permasalahan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Komunikasi kerja yang baik antara atasan dan bawahan sangat dibutuhkan di perusahaan ini agar tercipta hubungan kerja yang serasi dan selaras. Dengan meningkatnya semangat kerja dari karyawan diharapkan akan tercapai prestasi dan dapat memenuhi target.

Berdasarkan observasi penulis pada Kantor Bank Sumut Kabanjahe penulis menemukan beberapa masalah mengenai kinerja karyawan, seperti tidak tercapai target bulanan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Kabanjahe**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan karena penulis melihat adanya masalah yang terjadi pada di PT. Bank Sumut Kabanjahe, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Disiplin kerja karyawan masih kurang baik terlihat dari adanya karyawan yang datang terlambat dan bekerja sesuai dengan perintah pimpinan.
2. Motivasi kerja yang diterima karyawan masih rendah terlihat dari pimpinan kurang bijaksana dalam mengawasi kinerja bawahannya.
3. Dalam hal pekerjaan, pimpinan kurang memberi perhatian atau arahan kepada bawahannya sehingga banyak pekerjaan selesai tidak tepat waktu
4. Kinerja karyawan masih rendah terlihat dari adanya karyawan yang kurang

cekatan dalam melayani nasabah sehingga menyebabkan target tidak dapat dicapai.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, perlu dibuat pembatasan masalah sehingga pelaksanaan penelitian dapat difokuskan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Pada penelitian ini, penulis membatasi permasalahan penelitian pada disiplin kerja, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah kegiatan untuk mempersempit permasalahan penelitian, sehingga dapat membantu penulis di dalam pelaksanaan penelitian untuk memecahkan dan menjawab masalah yang akan diteliti.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: "Apakah disiplin kerja, motivasi kerja, dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe?"

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe

3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan, wawasan dan juga pengalaman tentang pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kabanjahe .

2. Bagi pembaca

Sebagai referensi kepustakaan kepada pembaca yang membutuhkan informasi dan wawasan tentang disiplin kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan motivasi kerja kepada karyawan serta mendisiplinkan kinerja karyawan, dengan adanya kebijakan pimpinan yang efektif sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.