

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi, perusahaan saat ini harus selalu berusaha menjadi perusahaan yang baik agar dapat perusahaan yang unggul di bidangnya. Perusahaan perlu menerapkan berbagai macam taktik yang berbeda serta strategi yang baik untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dari faktor eksternal perusahaan dan faktor internal perusahaan. Hal ini dikarenakan keberhasilan suatu perusahaan dapat diukur dari sejauh mana tercapainya tujuan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai suatu tujuannya tidak terlepas dari adanya sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses melakukan pekerjaan untuk mencapai kinerja yang maksimal dan memenuhi persyaratan guna memenuhi tujuan perusahaan. Perusahaan perlu memikirkan bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik agar dapat bekerja secara optimal dan dapat berkontribusi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Jika suatu perusahaan dapat mengembangkan sumber daya manusianya, banyak hal yang dapat dicapai perusahaan tersebut. Misalnya, dalam hal kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan perlu membangun hubungan yang baik antara karyawan dengan perusahaan. Ketika karyawan membangun hubungan yang baik dengan perusahaan, karyawan akan memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan.

Sumber daya manusia berperan penting bagi perusahaan guna mengetahui segala aspek kerja para karyawan. Suatu perusahaan membutuhkan karyawan sebagai sumber daya manusia untuk meningkatkan pekerjaan guna mencapai tujuan perusahaan. Pencapaian tersebut ditunjukkan melalui hasil kinerja karyawan. Sehingga dibutuhkan kinerja karyawan yang lebih baik untuk menghasilkan kerja yang optimal. Jika kinerja mereka baik maka hasil yang ditunjukkan akan optimal, namun jika kinerja mereka kurang baik, maka dalam memajukan perusahaan pun akan di pastikan tidak akan optimal. Kinerja yang baik merupakan salah satu tujuan organisasi untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Kinerja mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melakukan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Donnelly et al., 1994). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seorang individu secara keseluruhan selama periode waktu tertentu dalam melakukan tugas berdasarkan berbagai kemampuan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan telah disepakati bersama (Rivai & Sagala, 2013).

Setiap instansi memerlukan sumber daya manusia yang handal. Tidak terkecuali untuk Bank, dimana pegawai dari Bank akan menunjukkan citra perusahaan. Salah satu bank yang sedang berkembang dan dikenal ingin meningkatkan kinerjanya agar baik di mata customer adalah BPD Lampung atau yang dikenal dengan Bank Lampung. Bank Lampung dirancang dengan tujuan untuk mendukung dan mendorong pertumbuhan, perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang, serta menjadi sumber pendapatan daerah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank Lampung mempunyai visi untuk

menjadikan Bank Lampung menjadi bank regional terkemuka dan terpercaya di Lampung. Salah satu misi yang ingin dilakukan Bank Lampung adalah mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi dan berkualitas. Bank Lampung sangat mengutamakan SDM yang berkualitas untuk membantu tercapainya visi dan misi perusahaan. Bank Lampung terus meningkatkan kinerja dan kemampuannya dalam merekrut karyawan yang berkompeten untuk menjaga dan meningkatkan kinerjanya. Bank Lampung sangat menjaga seluruh karyawannya untuk selalu merasa terlibat langsung di dalam perusahaan atau merasa terikat terhadap pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa dirinya terlibat di dalam perusahaan cenderung memberikan tanggung jawab dan kinerja yang baik terhadap perusahaan. Bank Lampung selalu menjaga standar kinerja para karyawannya dan itu dilakukan berdasarkan penilaian *Key Performance Indikator* (KPI). Bank Lampung sendiri melakukan pelatihan terhadap seluruh karyawannya baik dari *eksternal* atau *internal* bank sesuai dengan posisi karir maksimal 2 kali dalam setahun.

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Bank Lampung

Daftar Bank Lampung	Jumlah Pegawai
Kantor Cabang Utama (Jl. Wolter Mongisidi No. 182 Bandar Lampung)	268 Orang
Kantor Cabang Pembantu Antasari (Jl. P. Antasari No. 35A Bandar Lampung)	21 Orang
Kantor Cabang Pembantu Kartini (Jl. RA. Kartini Blok E F No. 99 Bandar Lampung)	22 Orang
Kantor Cabang Pembantu Sudirman (Jl. Jendral Sudirman No. 2 B/C Bandar Lampung.	23 Orang

Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan (Jl. Hasanuddin Blok A No. 4 Teluk Bentung Bandar Lampung)	21 Orang
Total Jumlah Karyawan	355 Orang

Sumber : Data Jumlah Kayawan Bank Lampung 2021

Tabel 1.2 Data Key Performance Indicator (KPI) Seluruh Karyawan Bank Lampung

SKOR	JUMLAH PEKERJA	PERSENTASE
Sangat Baik	188 Orang	24%
Baik	538 Orang	68%
Cukup	62 Orang	8%
Total	788 Orang	100%

Sumber : Data KPI Seluruh Karyawan Bank Lampung 2020

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah karyawan dengan kinerja yang baik adalah yang paling tinggi. Keterikatan karyawan seluruh Bank Lampung terhadap perusahaan beberapa tahun terakhir dapat dikatakan telah merasa terikat. Hal ini terbukti dengan data kinerja pekerja yang dapat dikategorikan rata-rata baik. Keterikatan pekerja Bank Lampung mendorong peningkatan kinerja pekerja yang dinyatakan dalam *Key Performance Indicator* (KPI) masing-masing pekerja. Penilaian kinerja tersebut dikaitkan oleh manajemen dalam hal *financial business* sehingga tidak langsung guna pencapaian tujuan perusahaan harus meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan bank untuk mencapai laba pendapatan. Pencapaian tersebut diukur ketika karyawan telah mencapai target perusahaan. Hal ini secara langsung mengakibatkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Semakin baik keterikatan karyawan pada perusahaan maka akan semakin baik hasil kinerjanya. Namun, kinerja yang baik ini tidak merata dirasakan oleh setiap

pegawai. Ada permasalahan berupa ketidakseimbangan kinerja yang pernah terjadi di Bank Lampung yaitu terdapat oknum (beberapa/salah satu) yang tidak memaksimalkan kinerjanya dan berdampak pada kinerja pekerja lainnya.

Pegawai memegang andil yang besar karena mereka langsung berhubungan dengan customer. Oleh karena itu, pegawai perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerjanya. Mengingat karyawan sebagai aset penting perusahaan, maka dari itu banyak faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja yang baik merupakan salah satu tujuan organisasi guna tercapainya produktivitas kerja yang tinggi. Terdapat 3 faktor yang dapat memengaruhi kinerja yaitu karakteristik individu, karakteristik psikologis dan karakteristik organisasi (Gibson, 2008). Penelitian ini berfokus pada faktor psikologis yaitu motivasi dan keterikatan karyawan. Motivasi adalah faktor psikologis yang mengungkapkan minat individu terhadap pekerjaan, perasaan puas dan tanggung jawab atas aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Motivasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan, terlebih dalam hal peningkatan kinerja karyawan. Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai yang memengaruhi seorang individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu (Rivai, 2010). Sikap dan nilai tersebut yang memotivasi individu untuk berperilaku dalam rangka mencapai tujuan. Motivasi adalah dorongan dan daya penggerak seseorang dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya (Robbins dan Judge, 2008). Unsur-

unsur dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan. Terdapat 2 faktor yang dapat memotivasi seseorang untuk bekerja secara optimal yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik (Herzberg dalam Luthans, 2010). Motivasi intrinsik adalah dorongan yang berasal dari diri seseorang. Sedangkan faktor ekstrinsik adalah dorongan yang berasal dari luar diri. Oleh karena itu, setiap manajer dan pimpinan harus mengetahui dan memahami faktor-faktor yang dapat memotivasi karyawan sehingga menjadi daya pendorong yang efektif bagi karyawan guna tercapainya tujuan suatu organisasi sesuai dengan yang telah ditetapkan. Semakin kuat motivasi kerja maka akan semakin baik hasil kerja yang diberikan karyawan. Artinya setiap peningkatan motivasi karyawan akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi kinerja karyawan (Rivai & Sagala, 2013). Jika kinerja karyawan meningkat, prestasi dalam bekerja pun dapat dicapai. Dengan tercapainya prestasi kerja yang diraih karyawan akan turut meningkat dan kinerja perusahaan turut tercapai.

Selain motivasi, terdapat faktor keterikatan karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Keterikatan karyawan merupakan suatu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela (Hermawan, 2011). Keterikatan karyawan dapat ditunjukkan dengan perasaan positif dan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Karyawan dengan tingkat keterikatan yang tinggi cenderung berkinerja lebih baik karena memiliki rasa terikat, sehingga tidak menjadikan beban terhadap tugas yang dilakukan. Perusahaan dengan karyawan

yang terikat memiliki retensi yang tinggi, dari menurunnya *turn over* karyawan, mengurangi niat untuk keluar dari perusahaan, meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan (Markos & Sridevi, 2010). Sebaliknya, jika hasil keterikatan karyawan yang rendah tidak hanya berdampak pada kinerja namun juga meningkatkan keinginan berpindah, menurunkan kepuasan pelayanan pelanggan dan meningkatkan ketidakhadiran (Cataldo et al., 2011).

Karyawan yang memiliki keterikatan akan termotivasi untuk memberikan usaha terbaiknya. Karyawan yang memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan akan meningkatkan *performance* dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan (Robinson et al., 2004). Oleh karena itu, ketika karyawan memiliki *engagement* pada perusahaan, maka akan lebih mudah mewujudkan visi perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas masalah motivasi dan keterikatan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Syarah Amalia dan Mahendra Fakhri (2016) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian Agnes Wahyu Handoyo dan Roy Setiawan (2017) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun, terdapat penelitian sebelumnya oleh Anriza Julianry et al. (2017) menunjukkan adanya ketidakkonsistenan yaitu variabel pelatihan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan akan tetapi berpengaruh negatif

terhadap kinerja organisasi. Variabel motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan tetapi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sedangkan variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya, penelitian oleh Rizky Adhyka Kusmawati (2017) menunjukkan bahwa variabel *Employee Engagement* secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah ada, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Motivasi (X1), Keterikatan Karyawan (X2), Kinerja Karyawan (Y). Uraian latar belakang diatas menarik penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI DAN KETERIKATAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK LAMPUNG DI BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung?
2. Apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung?
3. Apakah Motivasi dan Keterikatan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi dan Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari beberapa tujuan penelitian diatas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran serta acuan atau referensi untuk mengetahui pengaruh motivasi dan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru terkait dengan hubungan antara motivasi dan keterikatan karyawan dan kinerja karyawan Bank Lampung di Bandar Lampung

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori merupakan acuan/kerangka berpikir untuk memecahkan masalah. Peneliti harus memaparkan kajian yang mendalam tentang teori yang terkait dengan penelitian. Teori-teori yang dijelaskan di bagian ini adalah motivasi dan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil data yang sudah diolah dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA