

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi maupun perusahaan, komponen terpenting yang harus ada di dalamnya adalah karyawan, karyawan yang mempunyai peran yang strategis di dalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. Potensi dari setiap karyawan yang ada harus bisa dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya agar dapat menunjang kebutuhan perusahaan, untuk itu dibutuhkan peran penting seorang pemimpin perusahaan agar dapat mengarahkan karyawannya agar bekerja lebih giat lagi. Karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Jika melihat pentingnya karyawan dalam organisasi, maka karyawan memerlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi tercapai. Karyawan merupakan penggerak sumber daya yang ada dalam rangka aktifitas dan rutinitas dari sebuah organisasi atau perusahaan. Sebagaimana diketahui bahwa pada sebuah organisasi atau perusahaan, di dalamnya terdiri dari berbagai macam individu yang tergolong dari berbagai status yang mana status tersebut berupa pendidikan, jabatan dan golongan, pengalaman, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pengeluaran, serta tingkat usia dari masing - masing individu tersebut.

Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam

menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan kurang memiliki informasi yang jelas, apakah pekerjaan mereka memiliki dampak positif terhadap para penerima manfaatnya yaitu individu atau kelompok yang dilayani organisasi (Blau & Scott, 1962; Katz & Kahn, 1966).

Menurut Hasibuan (2006:141) motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Jelas bahwa motivasi yang menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki berbagai organisasi adalah dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya, baik yang bersifat politik, ekonomi, sosial dan berbagai kebutuhan lainnya yang semakin kompleks. Seorang karyawan dapat lebih termotivasi dalam pekerjaannya apabila didukung oleh lingkungan sekelilingnya dan peran penting seorang pemimpin perusahaan tersebut.

Kinerja mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan standard atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut Wiryawan (2009 :5) kinerja adalah keluaran yang di hasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Menurut Mangkunegara (2006 : 67) bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Supriyanto dan Moch Fuad (201 :132), Kinerja juga dapat diartikan sebagai

suatu hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu sehingga kinerja tersebut merupakan hasil keterkaitan antar usaha, kemampuan, dan persepsi diri.

Pelayanan memegang peranan sangat penting dalam bisnis perbankan. frontliner di bank yang melayani langsung nasabah dituntut untuk memiliki kepekaan yang tinggi terhadap nasabah yang diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan berbagai tuntutan dari nasabah. Semangat dan motivasi kerja yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan frontliner sangat mempengaruhi kinerja mereka agar bisa mengatasi masalah atau tuntutan kerja yang mereka hadapi serta lebih gigih dalam mengatasi tugas pelayanan di bank. Dengan pelayanan yang efektif, dengan demikian bank pun bisa menciptakan suasana yang baik bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank dan menciptakan hubungan yang dinamis antara nasabah dan bank itu sendiri. frontliner merupakan pekerjaan yang selalu berhubungan dengan memberikan pelayanan pada nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik, yaitu mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perbankan yang ada. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah berarti menjaga citra bank agar citra bank dapat terus meningkat bagi masyarakat khususnya nasabah PT. Bank Negara Indonesia(Persero), tbk.

Sehubungan dengan pengaruh motivasi kerja seorang karyawan terhadap kinerja yang mereka berikan terhadap perusahaan menurut penelitian yang dilakukan oleh Listianto dan Setiaji (2007) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga penelitian yang

dilakukan oleh Prasetyo dan Wahyuddin (2003) mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari penelitian terdahulu, hubungan antara motivasi dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi, kinerja yang tinggi juga diperkuat dengan adanya dimensi-dimensi kepuasan kerja. Kinerja yang sering disebut dengan performance atau result oleh Rivai & Fawzi (2004) didefinisikan sebagai hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama, salah satunya dengan meningkatkan produktifitas kerja.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk selanjutnya disebut dengan BNI merupakan salah satu penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia. BNI pertama kali didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 sebagai bank pertama yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia secara resmi. Debut pertama BNI sejak awal berdirinya dengan mengedarkan Oeang Republik Indonesia (ORI) yang merupakan alat pembayaran pertama yang resmi sejak tanggal 30 Oktober 1946. Hari tersebut sekarang diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sedangkan hari berdirinya BNI tanggal 5 Juli diperingati sebagai Hari Bank Nasional. Bank BNI juga mempunyai standar kinerja bagi karyawan-karyawan yang bekerja di dalamnya begitupun standar kinerja bagi frontliner di bank tersebut apakah kinerja yang di berikan terhadap pekerjaan mereka di pengaruhi dengan motivasi dalam diri karyawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah motivasi kerja frontliner di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung?
2. Bagaimanakah Kinerja frontliner di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja frontliner terhadap kinerja frontliner di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana motivasi kerja frontliner di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung
2. Menganalisis motivasi terhadap kinerja frontliner di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk :

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan gambaran mengenai teori yang banyak berbicara tentang pentingnya motivasi kerja di

tempat kerja, selain itu penelitian diharapkan dapat memaparkan apakah ada pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kinerja frontliner.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi perusahaan untuk memberikan kontribusi bagi pihak perusahaan dalam menerapkan strategi dalam memotivasi pegawai sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja frontliner dalam bekerja.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Organisasi atau perusahaan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Mei 2014 sampai pada bulan Juni 2014.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka system penulisannya akan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi tersebut, dan saran-saran penelitian yang akan datang.