

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank adalah lembaga keuangan yang digunakan oleh perusahaan maupun perorangan untuk menyimpan dana yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah kepercayaan dan pelayanan (Abdullah, 2023). Bank Jateng merupakan salah satu bank konvensional yang turut serta berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah yang memengaruhi terhadap kepercayaan seorang nasabah. Ketatnya persaingan bisnis di bidang perbankan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan dalam pencapaian tujuannya ([www.bankjateng.co.id](http://www.bankjateng.co.id), 2023).

Bisnis perbankan akan berjalan sesuai harapan jika melibatkan sumber daya manusia yang memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan karena sumber daya manusia merupakan penggerak utama dalam menjalankan seluruh aktivitas dalam perusahaan (Barus, 2017). Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan perbankan terhadap nasabah. Setiap nasabah mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat dan ramah dari pegawai bank yang dalam penelitian ini berfokus pada Bank Jateng. Kinerja karyawan Bank Jateng mengalami penurunan sebesar 16,12% pada laporan kinerja semester I/2023 ([www.dataindonesia.co.id](http://www.dataindonesia.co.id), 2023).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab pegawai (Mathis dan Jackson, 2016). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa masih terdapat masalah didalam kinerja pegawai

bank yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank seperti penyelesaian pekerjaan kurang baik dengan tidak memenuhi standar yang berlaku yang diberikan oleh perusahaan sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan tidak memberikan hasil yang maksimal. Komunikasi yang terjalin kurang baik antar karyawan menjadi penyebab rendahnya kinerja sehingga karyawan cenderung tidak memiliki inisiatif untuk dapat menyelesaikan masalah dan kendala yang terjadi.

Karyawan bagian *marketing* atau tenaga pemasaran sebagai ujung tombak keberhasilan perusahaan yang langsung bertemu dengan konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah dan dituntut untuk bisa memenuhi target yang diinginkan perusahaan (Pratiwi, 2019). Pekerjaan di bidang ini tidaklah mudah dimana karyawan harus datang ke perusahaan atau tempat-tempat usaha nasabah, dan mendapat kepercayaan dari konsumen. Karyawan yang bekerja di sektor perbankan sangat erat dengan pekerjaan yang penuh tuntutan dan merasakan stres, dan seringkali membutuhkan jam kerja yang lebih lama untuk pemenuhan kebutuhan *deadline* yang diberikan (Cooke *et al.*, 2019).

Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya motivasi berprestasi yang mampu mendorong karyawan untuk lebih maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan dimana ketika karyawan semakin termotivasi dalam menjalankan tugas akan meningkatkan hasil kerjanya (Ekayanti, 2022). Motivasi berprestasi adalah dorongan dalam individu untuk melakukan sesuatu sebaik mungkin demi mencapai kesuksesan (Susanto, 2018). Motivasi berprestasi sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan agar

karyawan mampu mengatasi kendala yang menghambat pencapaian tujuan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa karyawan memiliki resiko tugas yang tinggi dan strategi yang dimiliki belum cukup tepat untuk penyelesaian pekerjaan dengan efektif dan efisien. Karyawan perlu memperhatikan umpan balik dari hasil kerja yang dimiliki untuk melakukan evaluasi kinerjanya sendiri. Rendahnya motivasi yang dimiliki dapat menurunkan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelesaian tugas sehingga membuang waktu yang ada dan tidak mempertimbangkan resiko yang dihadapi kedepannya (Nadapdap, 2022). Hal ini juga berdampak pada lingkungan kerja yang dimiliki yang berkaitan dengan hubungan kerjanya dengan perusahaan.

Lingkungan kerja dapat mencerminkan semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja. Salah satu indikatornya yaitu kerja sama yang akan meningkatkan performa kinerja sehingga secara signifikan akan terkait dengan keberhasilan kinerja terhadap target yang ditentukan dan pada akhirnya menjadi tim yang efektif (Fatimah, 2021). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kerja sama yang dilakukan masih kurang maksimal dalam memberikan pemahaman terkait pekerjaan untuk menunjang kelancaran komunikasi dalam bekerja. Hal ini memerlukan perhatian dan dukungan dari atasan untuk memberikan dorongan dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Dukungan yang diberikan tidak hanya dari atasan melainkan perlu adanya dukungan dari organisasi. Karyawan perbankan merupakan orang yang paling banyak berinteraksi dengan dengan nasabah sangat memerlukan dukungan dari organisasi untuk pencapaian tujuan yang

maksimal dan hal ini akan menjadi tuntutan emosional yang sangat besar selama interaksi interpersonal (Shagirbasha dan Sivakumaran, 2021). Teori pertukaran sosial menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat dukungan organisasi yang tinggi akan membuat karyawan lebih berupaya membantu organisasi dalam pencapaian tujuannya karena timbal balik (Shagirbasha dan Sivakumaran, 2021). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa organisasi perlu memperhatikan kontribusi yang diberikan oleh para karyawannya dan lebih peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pimpinan dan manajer perlu memahami tingkat dukungan organisasi yang dirasakan karyawan untuk meningkatkan kinerja, karena persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan dapat menimbulkan berbagai konsekuensi terhadap kinerja karyawan, karyawan dengan persepsi dukungan organisasi yang tinggi maka akan mengalami peningkatan dalam kinerja, dan sebaliknya karyawan dengan persepsi dukungan organisasi yang rendah maka karyawan akan mengalami penurunan kinerja.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis bermaksud untuk meneliti beberapa faktor yang memengaruhi perilaku kinerja karyawan di PT Bank Jateng Cabang Kebumen. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Berprestasi, Lingkungan Kerja non Fisik dan *Perceived organizational support* Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Bank Jateng Cabang Kebumen)."

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan meneliti pengaruh motivasi berprestasi, lingkungan kerja non fisik, *perceived organizational support* dan kinerja. Kinerja yang optimal untuk memberikan hasil kerja yang maksimal dalam perusahaan sangat diperlukan untuk persaingan bisnis yang terjadi saat ini dimana karyawan perlu memberikan kinerja yang tinggi untuk turut serta mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi berprestasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen?
4. Apakah motivasi berprestasi, lingkungan kerja non fisik dan *perceived organizational support* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen?

## 1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini membatasi populasi penelitian pada karyawan pemasaran PT. Bank Jateng Cabang Kebumen.
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi berprestasi, lingkungan kerja non fisik, *perceived organizational support* dan kinerja.

3. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel dalam penelitian ini dibatasi pada:

a. Motivasi berprestasi

Mc.Clelland (2015) mengatakan bahwa motivasi berprestasi adalah suatu keinginan yang ada dalam diri seseorang yang mendorong orang tersebut untuk berusaha mencapai suatu standar atau ukuran keunggulan. Indikator motivasi berprestasi menurut McClelland (2015) adalah:

- 1) Tanggung jawab
- 2) Mempertimbangkan resiko pemilihan tugas
- 3) Memperhatikan umpan balik
- 4) Kreatif dan inovatif
- 5) Waktu penyelesaian tugas
- 6) Keinginan menjadi yang terbaik

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti, 2017). Indikator lingkungan kerja non fisik menurut Sedarmayanti (2017) adalah:

- 1) Struktur kerja
- 2) Tanggung jawab kerja
- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin

- 4) Kerja sama kelompok
- 5) Kelancaran komunikasi

c. *Perceived organizational support*

*Perceived organizational support* merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Shagirbasha dan Sivakumaran, 2021). Indikator *perceived organizational support* yaitu (Shagirbasha dan Sivakumaran, 2021):

- 1) Keadilan dan kesempatan untuk peningkatan kompetensi
- 2) Keadilan dalam kesempatan pengembangan karir
- 3) Atasan memberikan pengarahan dalam bekerja
- 4) Penghargaan atas eksistensi
- 5) Atasan tanggap atas pendapat dan keluhan bawahan
- 6) Adanya kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan
- 7) Adanya kepedulian organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan
- 8) Adanya kepedulian organisasi terhadap kenyamanan kondisi lingkungan kerja

d. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya (Mathis dan Jackson, 2016). Indikator kinerja dalam penelitian ini menurut Surya (2018) adalah:

- 1) Kualitas pelayanan

- 2) Komunikasi
- 3) Kecepatan
- 4) Kemampuan
- 5) Inisiatif

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh motivasi berprestasi terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen.
2. Menguji pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen.
3. Menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen.
4. Menguji pengaruh secara bersama-sama motivasi berprestasi, lingkungan kerja non fisik dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh motivasi berprestasi, lingkungan kerja non fisik dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen..

b. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi berprestasi, lingkungan kerja non fisik dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bank Jateng Cabang Kebumen..

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai salah satu bahan masukan bagi pihak perusahaan yang diteliti dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin tinggi. Penelitian ini dapat digunakan untuk referensi yang diterapkan untuk masa yang akan datang. Hal tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk menerapkan sistem manajemen yang efektif pada masa sekarang dan yang akan datang.

