

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Kondisi perekonomian saat ini sudah mulai bertumbuh pasca pandemi Covid-19, hal ini sejalan dengan ekspansi perbankan Indonesia yang kini dapat kembali beroperasi dan melayani semakin banyak nasabah yang menginginkan layanan keuangan. Sebagai lembaga komersial yang mendistribusikan uang kepada masyarakat umum dan menawarkan layanan dalam lalu lintas pembayaran, perbankan memainkan peran penting dalam masyarakat. Dalam rangka memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat, perbankan bersaing ketat seiring dengan berkembangnya era globalisasi saat ini. Akibatnya, bisnis harus memiliki sumber daya manusia yang dapat bekerja lebih produktif dan efisien. Kontribusi sumber daya manusia untuk bisnis sangat penting untuk operasi yang efisien dan bahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Perkembangan perbankan khususnya di Bali mengalami peningkatan yang signifikan. Dalam acara Bali Media Gathering di Gianyar, Kepala OJK Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara Giri Tribroto juga menyampaikan hal tersebut. (Atnews, 2022). Banyak perbankan yang bersaing untuk mendominasi pemberian kredit dan menarik hati masyarakat untuk menabung di bank. Setiap perusahaan berusaha melakukan strategi-strategi terbaru agar mampu memenangkan persaingan. Salah satunya memerlukan bantuan dari sumber daya manusia yang berkualitas. Organisasi akan berfungsi pada tingkat tertinggi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat jika sumber daya manusianya berkualitas tinggi.

PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara merupakan salah satu jenis perusahaan perbankan yang melayani masyarakat dalam penyaluran dana pinjaman, aktivitas menabung dan membantu masyarakat untuk mengetahui literasi keuangan sejak dini. Tujuan PT. BPR Nusamba Kubuplus Cabang Negara akan berkembang menjadi bank terkemuka yang akan membantu membentuk masa depan masyarakat, membentuk aliansi yang efektif, memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia, mendukung pertumbuhan UMKM, dan melakukan semua ini sambil menawarkan layanan pelanggan tingkat tertinggi . Namun seiring berjalannya waktu, kinerja karyawan pada PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara kerap tidak optimal, hal ini tercemin dari turunnya laba yang dihasilkan pada tahun 2021- 2022. Data pencapaian laba pada PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1

Data Pencapaian Laba Pada PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara

Tahun	Target	Realisasi	Penilaian
2021	Rp. 2.000.000.000	Rp. 1.161.038.000	Belum Tercapai
2022	Rp. 2.000.000.000	Rp. 1.073.331.000	Belum Tercapai

Sumber: PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara pada tahun 2021-2022 belum mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Kinerja staf yang rendah menjadi penyebab utama berkurangnya perolehan laba. Kinerja karyawan, menurut Mathis (2006), adalah penjumlahan dari kualitas dan kuantitas hasil kerja seorang karyawan. Kinerja

terbaik adalah yang sesuai dengan standar organisasi dan membantu pencapaian tujuan bisnis. Peningkatan kinerja karyawan akan membantu bisnis maju dan berkembang di pasar yang penuh tantangan. Menurut Brown (2004), kebahagiaan kerja dan kompetensi keduanya mempengaruhi seberapa baik kinerja karyawan. Penurunan kinerja karyawan pada PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara disebabkan karena kompetensi karyawan yang belum optimal dalam memasarkan produk dan memberikan pelayanan dengan respon yang cepat sehingga masyarakat cenderung memilih perusahaan perbankan lainnya untuk menyimpan uang. Kurangnya rasa terima kasih dari pemberi kerja dan anomali dalam jumlah tugas yang diambil pada hari tertentu merupakan faktor lain yang berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan kerja karyawan. Untuk memaksimalkan kompetensi karyawan dan kebahagiaan kerja, langkah penting untuk meningkatkan hasil tim. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wibawa (2020), Gunawan (2018), dan Wuisan (2021) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan substansial antara kompetensi karyawan dengan kepuasan kerja dan output.

Kompetensi menurut Robbin (2007) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat menangani berbagai tanggung jawab dalam pengaturan tempat kerja tertentu. Menjadi kompeten berarti Anda dapat melaksanakan tanggung jawab Anda dengan cara yang terampil, efisien, dan profesional. Karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan cara yang kompeten, efektif, dan efisien dengan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan moralitas yang diperlukan. Menurut Widodo (2015), kompetensi merupakan salah satu faktor yang menentukan output seorang pegawai. Selain itu, Sri (1998) menyatakan bahwa unsur pengetahuan,

keterampilan, dan kemampuan diperlukan untuk mendukung kinerja, sejalan dengan Spencer et al. Mengetahui seberapa penting peningkatan kompetensi bagi perusahaan, PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara perlu menaruh perhatian lebih dan mengupayakan perbaikan dalam segi kompetensi karyawan. Permasalahan terkait kompetensi karyawan dapat dilihat dari ketidakmampuan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai produk perbankan yang berkaitan dengan kredit usaha, deposito dan produk perbankan yang lainnya. Karyawan belum mampu menyampaikan keunggulan masing-masing produk untuk menarik minat masyarakat sehingga masyarakat enggan menabung dengan nominal yang besar.

Karyawan harus mampu menyakinkan masyarakat dengan menggunakan strategi-strategi yang berbeda dengan perusahaan perbankan lainnya. Pelatihan karyawan tidak memenuhi kriteria perusahaan untuk talenta tertentu. Pelatihan-pelatihan yang dilakukan di PT. BPR Nusamba Cabang Negara Kubudinding tercantum pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Pelatihan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara

Nama Pelatihan	Topik	Peserta	Pelaksanaan	Jumlah Peserta
<i>Onboarding Training</i>	1. Pengenalan perusahaan 2. Struktur organisasi perusahaan 3. Aturan dan norma perusahaan	Karyawan baru	Tidak Tetap	1-5 karyawan

	4. Pengenalan antar karyawan			
<i>Soft Skill Training</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap dan etika dalam bekerja 2. Kecerdasan emosional 3. Kerjasama tim 	Seluruh Karyawan	1 tahun sekali	35 karyawan
<i>Hard Skill Training</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan teknis menjual dan menawarkan produk 2. Keterampilan administrasi 3. Keterampilan menangani keluhan nasabah (<i>problem solving</i>) 4. Kemampuan komunikasi 	Seluruh Karyawan	1 tahun sekali	35 karyawan

Sumber : PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara

Berdasarkan pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan pelatihan kepada karyawan namun dengan frekuensi pelatihan yang sangat sedikit yaitu satu tahun sekali khususnya pada *Soft Skill Training* dan *Hard Skill Training* yang sebenarnya dibutuhkan oleh karyawan untuk meningkatkan performa perusahaan. Keterampilan dalam menjual dan merespon masyarakat dengan cepat menjadi bagian penting yang perlu ditingkatkan. Karyawan yang belum menguasai produk perbankan akan jauh lebih sulit untuk menjelaskan manfaat dan keunggulan sebuah produk. Hal ini akan berdampak juga pada kepercayaan diri karyawan dalam menjelaskan produk yang kemudian menjadi bagian dari citra ataupun konsep diri yang dibentuk tanpa disadari. Ketidaksiapan karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terutama

dalam bidang pelayanan, menangani keluhan masyarakat dan penawaran produk perlu menjadi bahan evaluasi perusahaan. Kompetensi menjadi poin penting untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga pencapaian laba pun meningkat. Spencer & al. (1993) menyatakan bahwa komponen pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan diperlukan untuk memungkinkan kinerja dalam Sri (1998). Menurut penelitian Hadiyatno (2018), Muliadi (2018), dan Rijal (2020), kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Studi Rudlia (2016), bagaimanapun, menghasilkan temuan yang bertentangan, menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak banyak dipengaruhi oleh kompetensi.

Keadilan dan kesesuaian kompensasi yang diterima oleh pekerja atas kinerja mereka yang bermanfaat bagi organisasi terkait dengan kepuasan kerja mereka. Menurut Shamailan (2016), terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dengan kebahagiaan kerja. Karyawan akan merasa puas dan memiliki semangat yang kuat jika masalah keadilan dan kelayakan kerja ditetapkan dengan tepat, yang kemudian akan mengembangkan layanan pelanggan yang luar biasa. Karyawan akan memiliki sentimen ketidakpuasan jika rasa keadilan dan kejujuran ini tidak dipertahankan. Ketidakpuasan ini akan sangat menyebabkan penurunan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

Jika dibandingkan dengan perusahaan lain, PT. BPR Nusamba Cabang Negara Kubudinding masih memiliki tingkat kepuasan kerja yang sangat rendah, terlihat dari pemberian reward dan pujian kepada pegawai. Hanya insentif tahunan berdasarkan penjualan yang diberikan kepada pekerja oleh PT. BPR Nusamba Cabang Negara Kubudinding. sedangkan insentif non finansial hanya pada bidang-

bidang tertentu yang difasilitasi tunjangan uang pulsa sebesar Rp. 250.000 per bulan untuk staff kredit, pendanaan dan P2K (Unit Percepatan dan Pengendalian), sedangkan bidang tabungan dan staff umum tidak mendapatkan tunjangan apapun meskipun aktivitas dalam menghubungi nasabah juga menjadi tanggungjawab bidang tabungan dan staff umum memiliki tugas dalam mengkomunikasikan kelancaran dokumen yang dibutuhkan yang biasanya masih menggunakan pulsa pribadi untuk menghubungi pihak yang berkaitan dengan pekerjaan. Disamping itu, tidak ada tunjangan uang transportasi bagi bidang staff yang melakukan aktivitas diluar jam kantor. Misalnya melakukan penawaran produk *door to door*, menyebarkan brosur, mencari nasabah yang terkena kredit macet dan lainnya. Ditambah tidak adanya promosi jabatan yang membuat karyawan bergairah untuk bekerja pada PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara menjadi penyebab ketidakpuasan kerja. Gaji yang diterima karyawan baru dengan karyawan yang sudah lama bekerja dan loyal kepada perusahaan beberapa tahun. Perlakuan yang diberikan sama tanpa melihat potensi karyawan yang mampu dikembangkan untuk membantu pertumbuhan perusahaan.

Karyawan yang bekerja 5 tahun mendapatkan jenis insentif dan jumlah nominal yang sama dan insentif tahunan juga diberikan sama rata oleh perusahaan. Keharmonisan dalam bekerja terutama terkait komunikasi perlu ditingkatkan, terdapat pekerjaan yang tidak selesai pada tepat waktu dan tertunda hanya karena karyawan tidak membagi tugas dengan baik antar rekan kerja. Beban kerja terkadang hanya pada beberapa orang dan karyawan lainnya hanya membantu menyelesaikan pekerjaan. Misalnya dalam proses penagihan nasabah yang meminjam uang terjadi banyak keterlambatan yang membuat pekerjaan lainnya

menjadi tertunda dan hanya mengandalkan orang-orang itu saja dalam proses penagihan dana.

Pentingnya evaluasi terkait kepuasan kerja harus yang perlu dilakukan oleh perusahaan sehingga perusahaan tetap mampu bersaing dalam jangka panjang dan mendapat kepercayaan lebih dari masyarakat. Menurut Wijono (2010), ketidakbahagiaan karyawan mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan, dan Ketika pekerja bahagia dalam pekerjaan mereka, mereka cenderung bekerja lebih banyak. Dharmawan (2015), Deswarta (2017), dan Edison (2017) semuanya menemukan bahwa karyawan yang puas lebih produktif dalam pekerjaan mereka. Namun temuan yang bertentangan dari studi Fauziek (2021) dan Kristine (2017) menunjukkan bahwa kesenangan kerja tidak berdampak pada produktivitas pekerja.

Peneliti tertarik untuk mengangkat judul tersebut berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya **“Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berikut beberapa permasalahan yang ada di PT. BPR Nusamba Kubuplus Cabang Negara berdasarkan latar belakang kajian yang diuraikan di atas.

1. “Terjadi penurunan pendapatan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara dari tahun 2021-2023 disebabkan karyawan belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan”.
2. “Rendahnya kompetensi karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara khususnya pada bagian pelayanan *service* dan marketing”.
3. “Kinerja karyawan rendah tercermin dari kepuasan kerja yang rendah”.

4. “Terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya berkaitan dengan kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan”.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat kesulitan yang telah diidentifikasi dan informasi yang diberikan di atas, penelitian ini menggunakan ukuran sampel yang kecil dan hanya berfokus pada dua variabel independen dan satu variabel dependen. Kinerja karyawan merupakan variabel dependen, sedangkan kepuasan kerja dan kompetensi merupakan faktor independen.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Mengingat latar belakang di atas, rumusan masalah untuk penyelidikan ini adalah sebagai berikut:

1. “Apakah ada pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara?”
2. “Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara?”
3. “Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan alasan yang kredibel untuk dampak berikut pada rumusan masalah dan konteks.

1. “Ada pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara.”

2. “Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara.”
3. “Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. BPR Nusamba Kubutambahan Cabang Negara.”

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manajer sumber daya manusia dapat memperoleh manfaat dari temuan investigasi ini dengan mempelajari lebih lanjut tentang cara meningkatkan produktivitas, moral, dan keterampilan karyawan.

2. Manfaat Praktis

Manajemen yang Kompeten dalam Terapi Fisik Temuan studi ini dapat membantu BPR Nusamba Cabang Negeri Kubudinding untuk membuat kebijakan kompetensi dan kepuasan kerja yang mendorong produktivitas.

