

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia sangat pesat setelah terjadi deregulasi di bidang keuangan, moneter dan perbankan pada paket kebijakan Juni 1983 (pakjun 1983) dan paket kebijakan oktober 1988 (pakto 1988). Deregulasi tersebut telah mengakibatkan kebutuhan dana secara langsung maupun tidak langsung melalui perbankan. Kondisi ini mendorong tumbuhnya perbankan di Indonesia yang semakin banyak menjangkau masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan. Dengan adanya perbankan tersebut perekonomian semakin berkembang pesat, hal ini karena perkembangan perekonomian tidaklah lepas dari suatu kegiatan perbankan. Bank sendiri adalah suatu badan usaha yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam penyaluran dananya, tidak semata-mata memperoleh keuntungan sebesar-besarnya bagi pemilik bank tetapi juga kegiatannya itu harus pula diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat. Muizu (2014) mengatakan bahwa di perkembangan era globalisasi ini peningkatan taraf hidup masyarakat juga semakin tinggi yang mengakibatkan terjadinya persaingan yang semakin ketat

sehingga menyebabkan perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih efisien dan efektif.

Perkembangan globalisasi pada dunia perbankan juga berpengaruh pada jumlah perusahaan perbankan yang ada di Bali. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 230 jumlah kantor bank umum dan 143 jumlah kantor BPR. Hal ini tentu menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat antar bank demi mendapatkan profit bagi perusahaannya. BPR merupakan salah satu bank yang membutuhkan sumber daya manusia yang lebih tinggi kinerjanya dibandingkan bank umum dikarenakan bank tersebut masih berusaha untuk menarik banyak nasabah demi berkembang dan dipercaya oleh masyarakat. Karena hal itu sumber daya manusia yang dibutuhkan itu sendiri merupakan salah satu bagian yang berperan penting di dalam suatu perusahaan, dengan kualitas diri dan hasil kinerja yang baik dari sumber daya manusianya maka tujuan perusahaan akan bisa dicapai sesuai dengan apa yang telah dirumuskan dan direncanakan.

Salah satu BPR yang ada di Denpasar yaitu PT. BPR Padma yang beralamat di JL. Raya Sesetan No. 324, Sesetan, Kec. Denpasar Sel., Kota Denpasar, Bali 80223. Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan laporan laba rugi pada tahun 2018-2019. Lampiran 01. Dari lampiran 01 dapat diketahui bahwa jumlah pendapatan operasional dari PT. BPR Padma mengalami penurunan tiap tahunnya. Pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 26%. Berbeda dengan PT. BPR Hoki dan PT. BPR Lestari yang terus mengalami kenaikan jumlah pendapatan laba operasional tiap tahunnya. Penurunan jumlah pendapatan laba operasional tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari karyawannya pun mengalami penurunan. Penurunan kinerja dari karyawan PT. BPR Padma disebabkan karena

adanya KUR (kredit usaha rakyat) dengan bunga yang relatif rendah dan adanya pinjaman-pinjaman online yang sangat mudah prosesnya. Sehingga laba perusahaan menurun. Disamping itu beberapa karyawan senior direkrut oleh perusahaan lain yang menyebabkan lebih banyak karyawan baru. Karyawan baru tersebut tentu memerlukan adaptasi dengan lingkungan kerja yang baru guna membangun komunikasi dan motivasi kerja yang baik.

Selain karena masuknya karyawan baru yang memerlukan adaptasi di PT. BPR Padma juga masih menerapkan sistem kekeluargaan atau sistem pengabdian sebagai patokan untuk penempatan karyawan di posisi atasan bukannya melihat dari segi kinerjanya. Karena hal itulah karyawan baru yang memiliki potensi dan kemampuan prestasi kerjanya sangat jarang dapat terlihat karena tertutup oleh senioritas dari karyawan lama. Seperti contohnya jika karyawan baru menawarkan program kerja yang inovatif atasannya jarang menanggapi atau menindaklanjuti usulan dari karyawan baru. Hal itu terjadi karena karyawan lama takut posisinya akan tergusur oleh karyawan yang baru. Para atasan juga merasakan ketidaknyamanan dalam menggeser posisi karyawan lama walaupun ada karyawan baru yang lebih ahli dalam bidang tersebut. Karena hal itulah inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan sangat jarang dapat terlihat.

Untuk mendukung dan mengetahui seberapa besar tingkat penurunan kinerja karyawan dari PT. BPR Padma, sebelumnya telah dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 orang responden. Dalam kuesioner kinerja karyawan tersebut terdapat tujuh indikator yang menurut Mangkunegara (2010) diantaranya prestasi kerja, tanggung jawab, kerjasama, inisiatif, ketepatan waktu, tingkat kesalahan kerja, dan kecepatan kerja. Lampiran 02 menunjukkan bahwa kinerja

karyawan PT. BPR Padma rendah. Indikator prestasi kerja dan inisiatif memberikan pengaruh paling besar dalam kinerja karyawan.

Penurunan kinerja karyawan di PT. BPR Padma disebabkan karena komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan atasan tidak terjalin dengan baik. Sering kali informasi pekerjaan yang diterima karyawan dari atasan masih belum jelas ataupun sebaliknya pekerjaan yang salah dilakukan karyawan hanya dibiarkan begitu saja oleh atasannya, selain itu dalam pengambilan keputusan atasan sangat jarang melakukan diskusi dengan karyawannya karena hal itulah sering sekali karyawan merasa keputusan yang diambil dalam perusahaan merupakan keputusan sepihak yang diambil oleh atasannya. Wibowo dan Made (2013) mengatakan bahwa dengan terjalinnya komunikasi yang baik diantara karyawan dapat menimbulkan kinerja yang lebih baik sehingga mengurangi tingkat penurunan kinerja karyawan di PT. BPR Padma.

Untuk mendukung dan mengetahui tingkat penurunan komunikasi di PT. BPR Padma sebelumnya telah dilakukan penyebaran 10 kuesioner awal terhadap 10 orang responden. Terdapat empat indikator tingkat pengukuran komunikasi berjalan dengan baik atau tidak antara lain informasi pekerjaan, pengambilan keputusan, diskusi dan lembur atau bekerja di luar jam kerja. Lampiran 03 menunjukkan komunikasi tergolong dalam kategori rendah. Indikator informasi pekerjaan, pengambilan keputusan dan diskusi memberikan pengaruh yang paling tinggi dari variabel komunikasi.

Dengan komunikasi yang baik antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan tentu saja hal tersebut akan berdampak juga pada

motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan agar apa yang di targetkan dapat dicapai. Untuk menumbuhkan motivasi dalam bekerja tentu saja karyawan menginginkan gaji yang sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan sedangkan karyawan PT. BPR Padma karyawan merasa gaji yang mereka terima tidak sebanding dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Tunjangan yang diterima karyawan atau insentif yaitu bonus diluar gaji pokok juga masih sering dikeluhkan karyawan karena antara tunjangan dan pekerjaan dirasakan tidak setara. Selain kedua hal tersebut tantangan dalam melakukan pekerjaan juga sangat dirasakan tidak setimpal oleh karyawan karena sistem senioritas atau kekeluargaan yang masih melekat di PT. BPR Padma. Karena hal itulah motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan sangat rendah.

Untuk mendukung dan mengetahui tingkat penurunan motivasi karyawan di PT. BPR Padma sebelumnya telah dilakukan penyebaran 10 kuesioner awal terhadap 10 orang responden. Terdapat empat indikator pengukuran motivasi antara lain gaji, tunjangan, penghargaan dan tantangan. Lampiran 04 menunjukkan bahwa motivasi masih dalam kategori rendah. Indikator gaji, tunjangan dan tantangan memberikan pengaruh paling besar dibandingkan dengan indikator yang lain.

Dengan komunikasi dan motivasi yang baik tentu saja akan sangat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Selain itu faktor kepemimpinan juga dapat memengaruhi kinerja karyawan karena dengan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan tentu saja dapat menumbuhkan motivasi dalam melakukan pekerjaan bagi karyawan. Tapi hal tersebut tidak dilakukan pimpinan

di PT. BPR Padma. Pimpinan masih sering tidak menanggapi jika bawahannya menawarkan program kerja yang lebih inovatif. Di PT. BPR Padma masih sangat mengedepankan sistem kekeluargaan atau pengabdian, pimpinan masih melihat seberapa lama karyawan itu bekerja di perusahaan dalam melakukan promosi jabatan bukannya melihat dari kinerja karyawannya. Karena sistem itulah karyawan yang mempunyai kemampuan atau kompetensi dalam bidangnya merasa diperlakukan secara tidak adil oleh pimpinan di PT. BPR Padma.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti memandang perlu mengangkat judul “Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR Padma”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di PT. BPR Padma diantaranya sebagai berikut.

- (1) Kinerja karyawan dari PT. BPR Padma mengalami penurunan hal tersebut dapat dilihat dari lampiran 01 dimana laba yang dihasilkan tiap tahunnya selalu mengalami penurunan.
- (2) Komunikasi antara pimpinan dengan karyawan dan karyawan dengan karyawan masih kurang efektif sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menurun.
- (3) Motivasi kerja karyawan PT. BPR Padma tergolong rendah hal itu terlihat dari lampiran 03 dimana hasil dari kusioner motivasi tergolong dalam kategori rendah.

- (4) Pemimpin yang masih kurang efektif dalam melakukan komunikasi dan menumbuhkan motivasi kerja karyawan sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menurun.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dalam penelitian ini difokuskan dan dibatasi untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan diyakini menjadi permasalahan yang sangat mendasar pada PT. BPR Padma.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

- (1) Apakah ada pengaruh komunikasi dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Padma?
- (2) Apakah ada pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. BPR Padma?
- (3) Apakah ada pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. BPR Padma?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- (1) Untuk menguji apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. BPR Padma.

- (2) Untuk menguji apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. BPR Padma.
- (3) Untuk menguji apakah ada pengaruh secara simultan komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. BPR Padma.

### **1.6 Manfaat Hasil penelitian**

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat positif dalam perkembangan kinerja karyawan PT. BPR Padma. Secara umum terdapat dua manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu:

#### **(1) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi, referensi, serta sebagai sarana belajar untuk peneliti lain yang nantinya akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

#### **(2) Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi gambaran dan pemahaman yang bisa digunakan PT. BPR Padma untuk mempertimbangkan langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja karyawannya.