

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perubahan demi perubahan yang sangat cepat dalam dunia kerja membutuhkan kesiapan perusahaan untuk terus dilatih beradaptasi setiap saat, sumber daya manusia mengambil peranan penting untuk dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan. Pegawai merupakan makhluk sosial yang menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengelola SDM dengan baik agar dapat mencapai tujuan organisasi. Setiap instansi atau perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan instansi atau perusahaan yang sudah ditentukan. Untuk mencapai tujuan instansi atau perusahaan maka pemimpin atau manajer akan memberikan tugas pada setiap pegawai sesuai dengan tugas pokok. Tugas yang diberikan oleh pemimpin atau manajer kepada pegawai sebagai tanggung jawab yang harus diselesaikan dan dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan serius agar tujuan perusahaan akan tercapai sesuai target yang telah ditentukan.

Menurut Widodo dalam Mamesah & Pandowo (2022: 1730) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi

kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada. Sumber daya manusia yang kompetitif dan memiliki kapabilitas pada bidangnya sangat dibutuhkan oleh organisasi, karena manusia merupakan salah satu unsur terpenting dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu organisasi, dimana saat ini persaingan pasar sumber daya manusia berjalan cukup ketat, untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas produktivitas sumber daya manusia yang optimal. Usaha seorang pegawai dalam mencapai prestasi kerja yang baik tidak dapat diperoleh dengan mudah tanpa adanya semangat kerja yang tinggi dan semangat kerja tumbuh apabila pegawai mendapatkan sesuatu yang menjadi harapannya dalam bekerja dapat diberikan ditempat pegawai bekerja. Prestasi kerja pegawai adalah kemampuan kerja yang dimiliki pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Salah satu indikator pegawai yang berkualitas adalah mempunyai prestasi kerja yang tinggi. Prestasi kerja ini sangat diperlukan oleh berbagai lembaga-lembaga pemerintah ataupun swasta. Pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi akan selalu sadar secara penuh mengenai tanggung jawabnya masing-masing dan berusaha melaksanakan segala tugas yang diberikan kepada pegawai dengan baik sesuai kemampuan pegawai untuk mendapatkan hasil kerja semaksimal. Sebaliknya apabila seorang pegawai tidak mempunyai prestasi kerja hanya akan memberikan dampak negatif bagi pegawai itu sendiri maupun instansi ia bekerja. Untuk itu peningkatan prestasi kerja seorang pegawai sangat perlu dilakukan baik secara individu maupun secara kelompok sebagai upaya untuk

meningkatkan hasil kerja yang lebih baik.

Menurut Mangkunegara dalam Amelia Nurlita Effendi (2021: 95) prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Ratnasari dan Yenni dalam Mulyawarman *et al* (2021: 4) Prestasi kerja adalah penampilan kerja sumber daya manusia pada organisasi. Prestasi kerja berupa penampilan individu atau tim sumber daya manusia. Hasil kerja tidak terbatas dengan jabatan fungsional atau struktural, tetapi mencakup sumber daya manusia pada semua tingkatan organisasi.

Banyak faktor yang mendorong peningkatan prestasi kerja pegawai antara lain prestasi kerja seorang pegawai sangat ditentukan oleh adanya motivasi kerja yang baik dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih semangat sehingga dapat menghasilkan suatu prestasi kerja yang baik serta dapat membantu suatu instansi atau perusahaan untuk mencapai hasil kerja yang baik.

Motivasi kerja merupakan hal yang dibutuhkan pegawai, pegawai dengan motivasi yang tinggi tentunya akan memiliki semangat dalam penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Motivasi juga bisa dijadikan salah satu opsi untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa adanya motivasi yang tinggi di setiap pegawai organisasi atau perusahaan tidak akan bisa maju dan berkembang. Menurut Azwar dalam Hermawati *et al* (2021: 322) motivasi merupakan rangsangan dorongan ataupun pembangkit tenaga yang dimiliki seseorang atau sekelompok masyarakat yang mau berbuat dan bekerjasama secara optimal dalam melaksanakan

sesuatu yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Edy Sutrisno dalam Sudjatmoko & Rusilowati U (2022: 287) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seorang. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dari dorongan luar dirinya maka pegawai tersebut akan terus memberikan kontribusi kepada perusahaan dan tetap menjalankan kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai yang bekerja dalam suatu perusahaan dengan senang tanpa adanya rasa kurang kondusif.

Selain motivasi faktor lainnya yang berperan penting dalam meningkatkan prestasi kerja yaitu, Komunikasi. Komunikasi dalam perusahaan dapat diibaratkan seperti makanan bagi tubuh, yaitu merupakan hal yang paling penting dalam melakukan pekerjaan. Sebagai pegawai, mereka membutuhkan komunikasi agar dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah disepakati. Selain itu, komunikasi juga dapat menghilangkan prasangka dan asumsi tidak benar antara pegawai, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalannya komunikasi yang baik. Menurut Wasiman (2020: 395) komunikasi merupakan sarana yang paling bermanfaat dan berpengaruh dalam memberitahukan atau mengakui pesan yang disampaikan atau diterima dari orang lain. Karena komunikasi merupakan jembatan penting yang digunakan oleh setiap orang sehingga informasi atau pesan yang

disampaikan dengan baik akan diterima oleh orang lain atau yang mendengar dengan baik dan akan melakukan pekerjaannya dengan semangat dan baik pula. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan. Menurut Ginting *et al* dalam Sarumaha & Wasiman (2020: 396) komunikasi ialah suatu proses pemberitahuan informasi yang dilaksanakan oleh seseorang kepada seseorang lainnya bisa dilakukan secara tatap muka atau bisa menggunakan media pendukung. Penggunaan media pendukung seperti melalui surat tertulis, telepon, email, skipe, sms (*short messege service*) dan media lainnya.

Dari dunia perbankan di Indonesia memasuki masa persaingan yang sangat kompetitif dengan daya saing tinggi. Perbankan sendiri menjadi salah satu sektor strategis dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi bahkan hampir di setiap negara di dunia. Untuk saat ini perbankan bahkan dapat melewati krisis moneter dan bank baru mulai beradaptasi dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya dengan kemudahan dalam mengakses produk-produk perbankan seperti pembukaan rekening dan buku tabungan, kartu kredit, kredit pemilikan rakyat (KPR), dan produk jasa lainnya. Definisi atau batasan mengenai bank pada dasarnya tidak berbeda satu sama lain, walaupun ada perbedaan hanya akan tampak pada tugas dan jenis usaha bank tersebut.

Bank BJB Kantor Cabang Kuningan merupakan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) merupakan bank milik Pemerintah Propinsi Jawa Barat dan Pemerintah Propinsi Banten bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, pegawai, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik pemerintah maupun swasta.

Bank pemerintah milik daerah yang ada di Kuningan yang mempunyai peranan yang cukup besar dalam dunia perbankan. Kini Bank BJB yang sudah *Go Public* terpacu untuk meningkatkan prestasi kerja agar dapat unggul bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Berkaitan dengan pemaparan diatas, berdasarkan survey awal dengan Sekretaris Umum Bank BJB Kantor Cabang Kuningan diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan diantaranya prestasi kerja.

Prestasi kerja pegawai pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan tentunya dituntut untuk memberikan prestasi kerja yang baik untuk tujuan peningkatan nilai perusahaan. Urgensi peningkatan prestasi kerja dan pengukuran terhadap hal tersebut juga menjadi sesuatu hal yang penting. Hal ini didasarkan pada kenyataan persaingan industri perbankan yang semakin ketat, Keunggulan bersaing suatu bank dibandingkan bank lain sangat ditentukan prestasi individual perusahaan tersebut. Pada bagian *Customer Service* pengukuran keberhasilan prestasi kerja seorang karyawan dibandingkan dengan sesama rekan kerjanya di unit yang sama adalah tergantung dari banyaknya pencapaian penjualan per bulan dan banyaknya jumlah nasabah yang dilayani. Begitu juga dengan bagian *Teller* pengukuran keberhasilan

prestasi kerja pegawai dibandingkan dengan sesama rekan kerjanya di unit yang sama adalah tergantung dari banyaknya jumlah transaksi yang dicapai dan tingkat *error correction*. Penilaian keberhasilan prestasi kerja seorang *Teller* dilihat dari jumlah transaksi yang diraih dan sedikitnya tingkat *error correction*. Banyaknya jumlah transaksi yang dicapai seorang *Teller* tidak menjamin bahwa *Teller* dengan jumlah transaksi sedikit malas memanggil nasabah karena bisa saja *Teller* dengan jumlah transaksi sedikit tersebut selalu melayani transaksi dalam jumlah besar sehingga memerlukan waktu lebih lama sementara *Teller* lainnya hanya melayani transaksi kecil. Prestasi kerja pegawai di Bank BJB Kantor Cabang Kuningan selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan terlebih saat wabah Covid-19 melanda. Capaian target pegawai yang bertanggung jawab atas penerimaan angsuran dari nasabah mengalami kesulitan karena pengaruh ekonomi masyarakat yang belum cukup stabil pada saat pandemi. Berikut daftar nilai prestasi kerja pegawai Tetap *Non-Manager* Bank BJB Kantor Cabang Kuningan:

**Tabel 1. 1**

**Nilai Prestasi Kerja Pegawai Tetap *Non-Manager* Pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan Tahun 2021-2022**

Keterangan	Tahun 2021				Tahun 2022		
	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	TW 3
Very Good	17	17	18	22	39	45	45
Good	38	35	36	66	51	43	43
Contributor	35	35	34	0	0	0	0
Need Improvement	0	0	0	0	0	0	0

*Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Kuningan*

Motivasi yang diberikan kepada pegawai Bank BJB Kantor Cabang Kuningan yaitu motivasi seminggu satu kali pada hari Kamis pada saat *briefing* yang di berikan oleh Kepala Pimpinan Bank BJB Kantor Cabang Kuningan kepada pegawai. Ada pun motivasi yang diberikan berupa *Reward* seperti pemberian insentif, apresiasi pegawai dan bonus untuk perhitungan nominalnya yang menentukan kantor pusat. Metode ini bisa mengasosiasikan perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang, dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan yang baik secara berulang-ulang dengan tujuan agar seseorang lebih giat untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapainya.

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang berperan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai. Komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan perlu diperhatikan karena komunikasi atasan dengan bawahan akan menjadikan kinerja satu sama lain semakin mendekati tujuan yang diinginkan. Bentuk konkret bahwa komunikasi itu penting yang terjadi di Bank BJB Kantor Cabang Kuningan apabila pegawai memiliki kesalahan, pola komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi non verbal melalui dokumen yang berisi pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima dengan bahasa yang lebih jelas.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja dan komunikasi kerja terhadap prestasi kerja dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Bank BJB Kantor Cabang Kuningan”**.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis kemukakan, maka dapat diidentifikasi masalah penelitiannya, yaitu:

1. Bagaimana motivasi pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.
2. Bagaimana komunikasi pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.
3. Bagaimana prestasi kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.
4. Bagaimana pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap prestasi kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Motivasi kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.
2. Komunikasi kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.

3. Prestasi kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.
4. Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap prestasi kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen terkait manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap prestasi kerja pegawai.

2. Terapan ilmu pengetahuan

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengamati secara langsung dunia kerja khususnya mengenai pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap prestasi kerja pegawai.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dalam usaha melakukan analisa mengenai motivasi dan komunikasi terhadap prestasi kerja agar prestasi kerja lebih baik bagi instansi ataupun pegawai.

- c. Bagi Pegawai

Dapat dijadikan bahan masukan untuk lebih meningkatkan prestasi kerja.

d. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber Daya Manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas Siliwangi dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank BJB Kantor Cabang Kuningan yang beralamat di Jalan Siliwangi Cigembang, Kuningan, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45511.

Penelitian ini dilaksanakan 10 bulan terhitung mulai Februari 2022 sampai dengan November 2022. Untuk lebih jelasnya kegiatan penelitian terlampir pada lampiran 1.