

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan manfaat positif bagi perkembangan perusahaan. Artinya setiap pekerjaan yang dijalankan oleh perusahaan harus ditangani oleh orang-orang yang memiliki kompetensi dan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan.

Persaingan perusahaan dalam bidang jasa perbankan di Indonesia saat ini semakin pesat dalam berorientasi pada peningkatan daya saing. Tahun 2016 merupakan dimulainya *AEC (Asean Economic Community)* dimana PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk dituntut untuk memiliki orientasi daya saing yang kuat untuk memenangkan persaingan, karena peranan struktur organisasi, budaya organisasi, dan sumber daya manusia merupakan salah satu dalam pencapaian daya saing.

Persaingan jasa perbankan tidak hanya berorientasi pada asset dan modal saja tetapi juga dalam segi sumber daya manusia. Pentingnya kinerja sumber daya manusia terhadap pelayanan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk menjadi prioritas dalam memuaskan pelayanan nasabah. Karena PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sangat fokus terhadap fungsi pelayanan untuk kepuasan nasabah

melalui pendekatan pelayanan *customer*. Kepuasan nasabah diharapkan dapat tercapai sejalan dengan visi dan misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yaitu dengan visi: Menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif, dan misinya yaitu: Dapat berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya manusia professional, memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*, melaksanakan manajemen terbuka, peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan. Atas dasar tersebut maka dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kriteria PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk salah satunya adalah dengan pendekatan strategi sumber daya manusia melalui pendekatan indikator pelayanan berbasis kinerja.

Sejak didirikan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk pada 2 oktober 1998 yang terdiri dari *legacy* empat bank yaitu BBD, BDN, Bank EXIM dan Bapindo, dari ke-empat Bank tersebut mampu membuktikan perkembangan dengan meningkatkan laba PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, dapat dibuktikan dengan pencapaian target program transformasi nilai kapitalisasi pasar terbesar yang mencapai diatas 225 triliun pada tahun 2010 sampai 2014, selain itu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk membuat program aspirasi nilai kapitalisasi pasar terbesar di ASEAN yaitu diatas 55 miliar dolar AS pada tahun 2015-2020 dapat dilihat pada majalah Bank Mandiri edisi 416-2 Oktober 2015. Kemudian dapat dilihat dari hasil survei *Marketing ResearchIndonesia* (MRI), PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk kembali menjadi pemuncak daftar sepuluh bank terbaik dalam pelayanan prima dengan nilai 83,04. Prestasi puncak sebagai *The Best Bank*

*Services Excellence*, ini merupakan ke-sembilan kalinya secara berturut-turut dari tahun 2008 sampai 2016 bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemenang dalam kategori pelayanan nasabah terbaik di Indonesia, dan itu membuktikan bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk mampu bersaing dengan bank-bank lain, Baik pada skala nasional maupun internasional. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia memiliki XII kantor wilayah, dan tempat yang menjadi objek peneliti adalah salah satu kantor wilayah yang menaungi area yang berada di Jakarta selatan, di area tersebut memiliki 13 kantor cabang pembantu dan tiga cabang kantor kas. Selama tahun 2013 sampai 2015 pencapaian PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area tersebut mengalami *fluktuasi* peningkatan dana hingga 70%. Hal ini menunjukkan bahwa performa kinerja yang baik karena adanya peningkatan target yang ditetapkan peran fungsional *HRD* dalam peningkatan sumber daya manusia sangatlah penting. Dari sisi internal *HRD* melakukan pendekatan performa kinerja melalui evaluasi kinerja sumber daya manusia.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2014:86) mengatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan dalam mengevaluasi kinerja karyawan salah satunya adalah melalui evaluasi kedisiplinan.

Berdasarkan dari hasil observasi mengenai disiplin kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan sudah cukup baik karena PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di di area Jakarta selatan sudah mengikuti aturan yang ada

yaitu dengan ketentuan jam kerja delapan jam dan satu jam istirahat. Namun terkadang dalam pekerjaan yang dilakukan masih terdapat ketidaksesuaian terhadap *job desk* karyawan. Hal ini mengakibatkan resiko kesalahan lebih besar, dan melebihi batas waktu yang ditentukan untuk penyelesaiannya, dan untuk perhitungan lembur pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan juga tidak sesuai dengan perhitungannya, dikarenakan untuk perhitungan jam lembur dihitung mulai 30 menit dari jam pulang kerja, sehingga karyawan merasa kecewa dan tidak bersemangat untuk melakukan pekerjaan lainnya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan oleh Suranto, (2014) namun sebaliknya disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan oleh Dwi Agung Nugroho Arianto, (2013).

Untuk faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi. Dalam bukunya Eko Widodo (2015:153) mendefinisikan bahwa kompensasi adalah bentuk bayaran dalam bentuk manfaat dan insentif untuk memotivasi karyawan agar produktivitas kerja semakin meningkat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan bahwa kompensasi yang diberikan kepada karyawan oleh manajemen dilakukan berdasarkan performa dan kinerja individual. Maka pemberian gaji, upah, insentif serta bonus yang diberikan kepada karyawan melalui pendekatan berbasis kinerja karyawan, meskipun dalam kedudukan dan jabatan yang sama. Semakin baik performa maka semakin tinggi

pula pendapatan/kompensasi yang didapat, namun dalam pemberian gaji, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan tetap mengikuti standar operasional yang harus disesuaikan dengan regulasi Pemerintah/BUMN mengingat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah salah satu bank yang dimiliki pemerintah.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh yang positif dengan kinerja karyawan oleh Lukman Hakim (2014) namun sebaliknya dalam penelitian lain menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan oleh Yuli Susanti (2016).

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengembangan karier, dimanamenurut pendapat Veitzhal Riva dalam bukunya Eko Widodo (2015:113) mendefinisikan bahwa pengembangan karier adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karier yang diinginkan.

Proses pendidikan dan pelatihan serta pengembangan karier merupakan sarana untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia, untuk pengembangan karier PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan sudah dilakukan dengan baik dan terstruktur melalui *training* dan pengembangan karyawan yang fokus. Dilihat dari jadwal diadakannya perencanaan *training* dan evaluasi yang cukup terjadwal. Dimana pertemuan *training* yang diadakan di kantor wilayah V setiap enam bulan sekaligus untuk pertemuan *training* di area Jakarta selatan diadakan satu sampai tiga bulan sekali. Dengan *training*, pendidikan, pelatihan

serta evaluasi maka karyawan mengerti dan terbiasa untuk melakukan aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan dan dapat mengembangkan kemampuan sesuai dengan yang diharapkan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa pengembangan karier mempunyai pengaruh yang positif dengan kinerja karyawan oleh Lilis Karnita Soleha dan Endang Hadiat (2014).

Dari uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan“.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan?

4. Apakah disiplin kerja, kompensasi dan pengembangan karier berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penelitian membatasi batasan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh disiplin kerja, kompensasi dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.
2. Pemilihan lokasi penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan selama tiga bulan yaitu terhitung dari bulan November hingga Januari 2017.
3. Peneliti memilih pelayanan *customer service* dan *teller* terhadap nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.
4. Obyek penelitian pelayanan *customer service* dan *teller* terhadap nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian yang dilakukan oleh penulis berkaitan dengan masalah yang telah diuraikan di atas:

- a. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompensasi dan pengembangan karier secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.

### **2. Kegunaan Penulisan**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan berkaitan dengan pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan untuk mengetahui faktor-faktor analisis yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia.

**b. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan menambah ilmu pengetahuan untuk masa yang akan datang dan mengetahui faktor-faktor seperti disiplin kerja, kompensasi dan pengembangan karier yang dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama pada bidang perbankan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.

**c. Bagi Akademik**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan dan pengetahuan penelitian terutama pada bidang sumber daya manusia mengenai disiplin kerja, kompensasi dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di area Jakarta selatan.

**d. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pengetahuan para pembaca dan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penelitian selanjutnya yang lebih luas.