

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, setiap perusahaan berusaha meningkatkan serta mengembangkan perusahaan agar dapat terus bertahan. Dalam dunia organisasi, memperhatikan prestasi kerja karyawan merupakan suatu yang amat penting untuk dilakukan. Dalam kenyataan sehari-hari, perusahaan sesungguhnya hanya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari para karyawannya. Namun hasil kerjanya itu tidak akan optimal penuh dan bermanfaat bagi perusahaan. Namun tanpa adanya laporan kondisi prestasi kerja karyawan, pihak organisasi atau perusahaan juga tidak cukup mampu membuat keputusan yang jernih mengenai karyawan mana yang patut diberi penghargaan atau karyawan mana pula yang harus menerima hukuman selaras dengan pencapaian tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan. (Sutrisno, 2015:149).

Seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013: 94) Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Permasalahan yang terjadi di dalam PT Bank Maybank Indonesia Tbk bagian *consumer risk* adalah prestasi kerja karyawan selama ini dirasakan belum optimal. Penilaian prestasi kerja karyawan harus terus dilakukan untuk mengetahui prestasi kerja yang dicapai oleh individu karyawan dan untuk mengetahui pencapaian kerja perusahaan dalam periode kerja tertentu. Presentase prestasi kerja yang diraih karyawan secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**

**Laporan Prestasi Kerja Karyawan Bagian *Consumer Risk***

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Total Pencapaian</b>	<b>Presentase</b>
2013	Rp. 5.372.616.117	Rp. 5.148.238.341	95%
2014	Rp. 5.230.974.419	Rp. 6.171.531.952	117%
2015	Rp. 5.319.775.304	Rp. 4.921.192.208	92%

*Sumber : PT Bank Maybank Indonesia Tbk, 2016*

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa prestasi kerja karyawan bagian *consumer risk* pada tahun 2013 sebesar 95% artinya belum dapat mencapai target yang ditentukan perusahaan untuk menangani kredit macet pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk, pada tahun 2014 target untuk penanganan kredit macet diturunkan dan hasilnya melebihi target yakni sebesar 117%, selanjutnya pada tahun 2015 target dinaikkan daripada tahun sebelumnya dan

hasilnya mengalami penurunan pencapaian penanganan kredit macet yakni sebesar 92%. Adanya penurunan dalam mencapai target pada tahun 2015 menunjukkan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan prestasi kerja karyawan menurun, hal ini dikemukakan oleh salah satu karyawan penyebab dari menurunnya prestasi kerja karyawan disebabkan oleh kepuasan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan pada PT Bank Maybank Indonesia Tbk bagian *consumer risk* .

Perusahaan harus memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja para karyawannya. Faktor kepuasan kerja merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Seorang karyawan yang mempunyai kepuasan kerja sudah tentu akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempat ia bekerja, ia akan melakukan berbagai macam tugas yang dibebankan kepadanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Menurut Herzberg dalam Bangun (2012:328) mengemukakan bahwa manusia dikelompokkan ke dalam faktor-faktor penentu kepuasan dengan faktor-faktor ketidakpuasan. Faktor-faktor kepuasan disebut *satisfier* adalah kemajuan, pengakuan, tanggung jawab, perkembangan karir, dan pekerjaan itu sendiri, apabila faktor-faktor tersebut ditingkatkan akan membantu perbaikan prestasi.

Menurut hasil pengamatan dan wawancara peneliti terhadap karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk bagian *consumer risk* terdapat penurunan prestasi kerja karyawan disebabkan oleh kepuasan kerja karyawan yang

menurun, hal ini ditunjukkan dengan beban kerja seorang karyawan yang melebihi tanggung jawabnya dan gaji yang kurang sesuai dengan beban kerja.

Selain faktor kepuasan kerja, faktor disiplin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Karena apabila seorang karyawan mempunyai rasa disiplin yang tinggi, yang tercipta dari dirinya sendiri maka ia telah melatih dan mendidik dirinya untuk mentaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan mentaati peraturan-peraturan berarti karyawan tersebut dapat meningkatkan prestasi kerjanya. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi tingkat prestasi kerja yang dapat dicapainya. (Hasibuan, 2013 : 193).

Faktor gaya kepemimpinan berhubungan erat dengan prestasi kerja karyawan, peran kepemimpinan menjadi sangat penting untuk menentukan arah dan pencapaian tujuan organisasi. Pimpinan harus mampu memberikan arah dan petunjuk kerja yang jelas kepada karyawan, agar karyawan dapat meningkatkan prestasi kerjanya. Menurut Rewansyah (2012:143) Gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin, yang tampak dan yang tidak tampak oleh bawahannya.

Hasil pengamatan dan wawancara peneliti terhadap karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk bagian *consumer risk* diindikasikan terdapat masalah gaya kepemimpinan yaitu pimpinan kurang beradaptasi secara langsung di dalam kondisi dan kegiatan kerja terhadap bawahannya. Hal

tersebut merupakan masalah gaya kepemimpinan seorang pimpinan yang dapat mempengaruhi sikap karyawan dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

PT Bank Maybank Indonesia Tbk (“Maybank Indonesia” atau “Bank”) adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang merupakan bagian dari grup Malayan Banking Berhad (Maybank), salah satu grup penyedia layanan keuangan terbesar di ASEAN. Sebelumnya, PT Bank Maybank Indonesia Tbk bernama PT Bank Internasional Indonesia (BII).

Semua hal yang dikemukakan diatas merupakan sebab yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan dalam bekerja yang akhirnya sulit untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Karena jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi kurang baik, maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai sebagaimana yang telah direncanakan. Dalam organisasi pasti sangat membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu agar tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Penelitian dengan menggunakan variabel kepuasan kerja, disiplin kerja terhadap prestasi kerja telah banyak dilakukan, salah satunya dilakukan oleh Aprianto Darmawan (2011) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu”. Dengan hasil pengujian hipotesis yaitu variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif

dan signifikan secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan. Begitu pula dengan hasil secara simultan, kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria Nur Azizah dan Eka Afnan Troena (2014) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Malang”. Secara parsial, disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Malang. Disiplin kerja ditentukan oleh indikator sanksi hukuman. Hasil uji hipotesis ini menolak teori menurut Hasibuan tentang hubungan antara disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena masalah dan perbedaan hasil penelitian yang telah disebutkan maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **” Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk ?
3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Ulasan pembahasan topik permasalahan dalam penulisan skripsi ini, peneliti hanya membatasi pada masalah Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk. Hanya PT Bank Maybank Indonesia Tbk kantor cabang Thamrin dan hanya pada bagian *Consumer Risk*.

## **1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk.
- b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk.
- c. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan gaya kepemimpinan terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Maybank Indonesia Tbk.

### **1.4.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti, perusahaan dan pembaca.

#### **1. Bagi Peneliti**

Manfaat dari pengetahuan yang di peroleh dari pengembangan teori-teori yang didapat dan diimplementasikan dalam suatu penelitian khususnya masalah pengetahuan sumber daya manusia.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pengembangan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya.



### 3. Bagi Civitas Akademika

Sebagai sumbangan pemikiran guna menambah wawasan pengetahuan dan menjadi bahan referensi dan masukan bagi peneliti selanjutnya sehingga akan lebih baik untuk kedepannya.

