

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan globalisasi yang semakin pesat dan kemajuan ilmupengetahuan teknologi informasi, mengharuskan manusia mampumengimbangi dengan kemampuan yang ada dalam diri manusia itu sendiri. Kehidupan yang dituntut serba cepat dan tepat memaksa manusia untuk mengerahkan secara total kemampuannya untuk bertahan dalam menghadapi situasi sekarang ini di dalam perusahaan. Perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya mengharuskan karyawannya memiliki dedikasi yang tinggi, mulai dari tingkat pendidikan dan pengalaman, kemampuan untuk mencapai tujuan perusahaan serta sikap yang sesuai dengan yang harapkan oleh perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam suatu organisasi atau perusahaan karena bertindak sebagai rencana sekaligus pelaksana dalam semua kegiatan yang dilakukan di suatu perusahaan dan sebagai pertahanan dalam persaingan yang semakin kompetitif dan peran sumber daya manusia menjadi semakin penting karena adanya perkembangan dalam dunia usaha, majunya teknologi, perkembangan informasi.

Sumber daya manusia adalah salah satu aset perusahaan yang menjadi titik awal terbangunnya perusahaan dan majunya perusahaan tersebut atau

tidak. Tingkat keberhasilan perusahaan juga diukur dari seberapa unggulnya karyawan yang dimiliki oleh perusahaan. Sumber daya manusia adalah modal utama dan berharga yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia dan sudah sepatutnya mendapatkan perhatian yang lebih dan dikelola dengan baik sehingga mampu mendukung semua kegiatan operasional kerja dan membantu pencapaian tujuan dan sasaran (target) yang ingin dicapai perusahaan. Untuk itu agar membantu tercapainya tujuan dan target perusahaan maka dibutuhkan banyak karyawan. Tetapi, kendala yang dihadapi untuk mempekerjakan lebih banyak tenaga lagi adalah masalah dana untuk menggaji karyawan. Salah satu upaya yang terbaik dengan meminimalkan pengeluaran perusahaan adalah mempekerjakan karyawan dengan sistem kontrak.

Dalam pencapaian tujuan perusahaan banyak unsur-unsur yang menjadi hal penting dalam pemenuhannya, diantaranya adalah unsur kepemimpinan atau pemimpin. Sumber daya yang telah tersedia jika tidak dikelola dengan baik maka tidak akan memperoleh tujuan yang telah direncanakan, sehingga peranan pemimpin sangat penting dalam mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mencapai suatu tujuan. Dasarnya kepemimpinan merupakan gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya.

Suatu organisasi akan berhasil dalam mencapai tujuan dalam program-programnya jika karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut dapat

melakukan tugasnya dengan baik sesuai kemampuannya atau bidangnya dan bertanggung jawab. Agar karyawan dalam organisasi tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik maka diperlukan seseorang pemimpin yang dapat memberikan dorongan atau pengaruh yang mengarahkan segala sumber daya dalam pencapaian tujuan. Pemimpin dikatakan berhasil dalam perusahaan adalah pemimpin yang mampu memberikan seluruh kemampuannya dalam melayani perusahaan serta memberikan contoh yang positif baik dari segi kinerja, pengalaman, tingkah laku, dan keuntungan bagi perusahaan serta mampu unggul dari perusahaan pesaingnya.

Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan memengaruhi orang. Kepemimpinan sebagai sebuah alat, saran atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela. Ada beberapa faktor yang dapat menggerakkan orang, yaitu karena ancaman, penghargaan, otoritas dan bujukan. Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam memberikan pengarahan kepada karyawan apalagi pada saat-saat sekarang ini di mana semua serba terbuka, maka kepemimpinan yang dibutuhkan adalah kepemimpinan yang bisa memberdayakan karyawannya.

Kepemimpinan yang tepat dalam organisasi dapat menciptakan gabungan yang serasi dan mendorong karyawan untuk mencapai sasaran yang ditentukan secara maksimal. Dan setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin para karyawannya. Dalam kepemimpinannya suatu organisasi perlu mengembangkan anggotanya untuk

menghasilkan produktivitas yang tinggi. Untuk mempengaruhi, mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia yang diinginkan maka seorang pemimpin dalam perusahaan harus mampu menyeimbangkan kinerja karyawannya. Kepemimpinan yang bisa menumbuhkan motivasi kerja karyawan adalah kepemimpinan yang bisa menumbuhkan rasa percaya diri para karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Gaya kepemimpinan sangat berkaitan dengan keberhasilan kinerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Gaya kepemimpinan yang memberikan kesan positif dan contoh yang baik bagi karyawan bukan hanya menunjukkan sikap bijaksana ataupun sikap sebagai pemimpin, tetapi pemimpin juga harus tetap memperhatikan karyawan.

Pemimpin di suatu organisasi memiliki peran kuat dalam membangun dan menumbuhkan semangat motivasi di kalangan karyawan. Pemberian motivasi setiap individu berbeda-beda, dan semua itu bisa disesuaikan dengan keadaan dan kondisi dimana individu yang bersangkutan berada. Seorang pemimpin yang bijaksana tidak akan melakukan pemaksaan konsep motivasi kepada para karyawannya diluar batas kemampuan parakaryawan yang bersangkutan. Karena dasar dari pemahaman motivasi adalah menghargai proses tercapainya tujuan-tujuan yang diharapkan.

Selain gaya kepemimpinan, motivasi juga menjadi salah satu faktor keberhasilan perusahaan. Dalam kehidupan berorganisasi, pemberian dorongan sebagai bentuk motivasi kerja kepada bawahan penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi merupakan faktor yang

kehadirannya dapat menimbulkan kepuasan kerja, dan meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan jika perusahaan menghendaki setiap karyawannya dapat bekerja dengan baik. Karyawan yang mempunyai semangat dan tanggung jawab yang tinggi pula dalam melaksanakan setiap tugas-tugasnya. Sebaliknya karyawan yang tidak mempunyai motivasi tinggi dalam melakukan pekerjaannya, akan sulit untuk bekerja dengan baik dan cenderung tidak bertanggung jawab sekalipun karyawan tersebut memiliki kemampuan operasional yang baik pula.

Motivasi juga dapat diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi sendiri merupakan reaksi yang timbul dari dalam diri seseorang sebagai dorongan karena adanya rangsangan dari luar yang mempengaruhi untuk memenuhi tujuan tertentu. Motivasi juga dapat memberikan sumbangan yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kurangnya motivasi kepada karyawan seperti tidak disiplin masuk kerja, malas-malasan dalam bekerja akan menyebabkan kinerja karyawan rendah.

Mengingat pentingnya motivasi, maka wujud perhatian pihak manajemen mengenai masalah motivasi dalam bekerja ialah melakukan usaha untuk memotivasi pada karyawan melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan perusahaan, sehingga motivasi terhadap karyawan dalam bekerja akan tetap terjaga. Untuk memotivasi

karyawan, pimpinan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para karyawan. Hal penting yang harus dipahami oleh kita semua, bahwa seseorang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang bersifat materil maupun non-materil. Bentuk motivasi banyak macamnya seperti pemberian kompensasi yang layak, pemberian bonus, pemberian penghargaan, pemberian pujian, dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar apapun yang menjadi kebutuhan para karyawan dapat terpenuhi, lalu diharapkan para karyawannya dapat bekerja dengan baik dan merasa senang dengan semua tugasnya yang ditanggungnya.

Sifat dasar manusia bersumber dari adanya kebutuhan dan keinginan, dimana kebutuhan tersebut merupakan konsep dari motivasi kerja yang akan mempengaruhi perilaku seseorang. Dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan para karyawan dapat menimbulkan motivasi kerja karyawan, karena apabila seseorang karyawan telah terpenuhi apa yang menjadi harapan-harapannya, maka karyawan tersebut akan merasa puas, sehingga akan timbul dorongan-dorongan atau motivasi kerja yang di perlihatkan dalam perilaku dan tindakan dalam bekerja.

Di dalam suatu perusahaan juga tidak terlepas dari kinerja karyawannya. Begitu juga dengan lembaga keuangan bank yang mengelola keuangan, yang merupakan salah satu sumber pendapatan yang potensial yang dapat memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan pemerintah. Lembaga keuangan bank tersebut harus meningkatkan kinerjanya melalui kepemimpinan, peningkatan motivasi kerja karyawan dan penciptaan

lingkungan kerja yang kondusif. Saat ini organisasi dihadapkan pada tantangan yang tinggi, era kompetisi pasar global, kemajuan teknologi informasi, maupun tuntutan pelanggan atau pengguna jasa layanan yang semakin kritis. Bahkan, kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya. Kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan organisasi. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang didalamnya memiliki kinerja yang baik. organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Banyak organisasi yang berhasil atau efektif karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia. Sebaliknya, tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, ada kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia.

Selama ini masih sering terjadi perbedaan pemahaman mengenai konsep kinerja. Di satu sisi, ada pemahaman konsep kinerja yang lebih memfokuskan pada konteks organisasi, tetapi disisi lain ada yang lebih memfokuskan pada konteks individu atau sumber daya manusia. Bahkan, pencampuran pemahaman sering terjadi. Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas.

Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Paradigma produktivitas yang baru adalah

paradigma kinerja secara aktual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisiensi atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (*intangible*). Faktor lain yang mampu meningkatkan kinerja karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan salah satu intervensi pengembangan sumber daya manusia yang paling sering digunakan dan merupakan pilar serta tahapan yang ada di program pemberdayaan karyawan.

Perusahaan-perusahaan modern seperti bank BRI ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama-sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi-kondisi kondusif itu bisa bermacam-macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing-masing seperti berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, dan kenyamanan.

Alasan yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah bahwa sumber daya manusia menduduki peran yang cukup penting di dalam suatu perusahaan. Dengan adanya gaya kepemimpinan yang baik dari pemimpin dan motivasi kerja yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia. Dengan adanya kinerja yang baik dari karyawan,

maka akan terjadi peningkatan pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia cabang Cibinong, sehingga akan meningkatkan kualitas perusahaan.

Hal ini menjadi tugas Bank BRI untuk lebih memperhatikan faktor-faktor kepemimpinan, motivasi kerja yang baik, sehingga membuat para karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi serta ulet dalam bekerja, sehingga akan memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan. Dengan adanya kontribusi yang positif tersebut diharapkan dapat tercapainya maksud dan tujuan Bank Rakyat Indonesia cabang Cibinong.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Sampai sekarang Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah.

BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut telah mendorong BRI untuk selalu mengutamakan prudential banking dan kepentingan stakeholders. Bri menerapkan nilai-nilai perusahaan (*corporate value*) yang menjadi budaya kerja perusahaan (*corporate value*) yang menjadi budaya kerja perusahaan yang

solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah intergritas, profesionalisme, kepuasan Nasabah, Keteladanan, dan Penghargaan kepada SDM.

Dengan adanya kinerja yang baik dari karyawan, maka akan terjadi peningkatan pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cibinong, sehingga akan meningkatkan kualitas perusahaan. Hal ini menjadi tugas Bank BRI untuk lebih memperhatikan faktor-faktor kepemimpinan, motivasi kerja yang baik, sehingga membuat para karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi serta ulet dalam bekerja, sehingga akan memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan. Dengan adanya kontribusi yang positif tersebut diharapkan dapat tercapainya maksud dan tujuan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cibinong.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian difokuskan **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank Bri Cabang Cibinong”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3. Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah banyak kemungkinan hubungan yang dapat dipilih sebagai kajian penelitian. Namun tidak semua hubungan dikaji tetapi hanya gaya kepemimpinan dan motivasi kerja yang terpilih menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk memperjelas hal tersebut, maka variabel-variabel dan hubungan-hubungan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada variabel gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang penulis temukan di tempat penelitian maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Cabang Cibinong ?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Cabang Cibinong ?
3. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinandan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang sudah diuraikan pada sub bab sebelumnya, tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Cabang Cibinong.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Cabang Cibinong.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan .

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui, memahami, mempelajari dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih mendalam tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

## 2. Bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan adalah untuk mengetahui tanggapan nasabah mengenai signifikan pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

## 3. Bagi Pembaca

Dapat menjadi suatu informasi tambahan yang bermanfaat dan sebagai referensi bagi pembaca atau peneliti yang ingin mempelajari masalah-masalah manajemen sumber daya manusia.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui arahan dan gambaran yang lebih jelas dalam proses penelitian secara keseluruhan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : STUDI PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berisi pengertian gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang berisi tentang jenis metode penelitian, data dan sumber data, dan variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan variabel pengukuran.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan dan menyajikan data-data yang diperoleh dari obyek penelitian dan menyajikan Hasil-hasil analisa terhadap data-data yang diperoleh.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.