

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada jaman millennial ini, pendidikan di Indonesia belum memadai dan belum mencapai dasar tujuan yang diharapkan. Setiap tempat kerja atau instansi untuk dapat mengembangkan instrumen yang dapat menunjang kinerja dan kualitas kerja suatu pemimpin maupun karyawan pada tempat kerja. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah tatanan organisasi yang dapat mengatur adanya potensi serta kekuatan internal organisasi untuk dapat menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi pada organisasi pada tempat kerja dan mampu memberikan hasil yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.

Dalam pelaksanaan kegiatan usahanya, seluruh visi yang dianut oleh perusahaan *bank* mampu menggerakkan serta memberikan arah untuk mencapai kestabilan sistem keuangan dan membantu pertumbuhan ekonomi melalui kinerja perusahaan dan karyawan. Visi tersebut akan tercapai ketika karyawan mampu untuk memberikan kinerja yang baik. Di sisi lain, jika kinerja karyawan kurang atau tidak efisien maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai visi tersebut. Kinerja karyawan yang efisien dapat dilihat melalui tingkat disiplin kerja karyawan, motivasi kerja karyawan dan kepemimpinan yang melayani perusahaan tersebut sehingga dapat menciptakan kinerja yang positif bagi karyawan. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain gaya kepemimpinan *servant leadership*, disiplin karyawan dan motivasi diri.

Perusahaan Bank Persero atau Bank milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan bank dibawah asuhan pemerintah di Republik Indonesia dan Bank Umum Swasta yang dikelola oleh perseorangan maupun kelompok dengan visi dan misi masing-masing untuk menciptakan dan mengembangkan *bank* yang dapat bersaing dengan perusahaan *bank* lainnya. Pengembangan di setiap lini organisasi perusahaan *bank* tersebut tentu saja merujuk pada visi dan misi *bank* tersebut agar bisa menjadi yang bank yang terbaik dengan performa dan kualitas yang tidak diragukan lagi. Tujuan tersebut tidak akan berarti jika peranan dari

karyawan bank tidak dilibatkan dengan tepat. Peran aktif dari karyawan dapat memberikan suatu petunjuk sebagai kunci utama dalam mendukung eksistensi pada peningkatan kinerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah memberikan sebuah tuntutan guna membangun kinerja yang positif bagi perusahaan dan bagi nasabah. Salah satunya, yaitu karyawan customer service. *Customer service* merupakan divisi yang memainkan peranan penting dalam proses pertahanan sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan customer, garda terdepan bagi perusahaan *bank* untuk menampung aspirasi nasabah, *problem solving* untuk mengatasi permasalahan nasabah. Berbagai jenis pekerjaan memang membutuhkan komitmen dan penguasaan tugas. Seperti halnya Customer Service, sering menemukan pekerjaan ini diberbagai bidang perusahaan. Mulai dari bank, hotel, perusahaan transportasi, dan jasa lainnya.

Industri perusahaan perbankan telah memberikan dampak kinerja yang baik sepanjang tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2021. Keempat *bank* tersebut yaitu Bank Rakyat Indonesia, Bank Nasional Indonesia Bank Central Asia dan Bank Mandiri. Bank Central Asia dari sisi laba bersih mengungguli anggota *Big Four* lainnya, termasuk BRI yang selalu menjadi yang terbaik. Bank swasta terbesar itu meraih laba bersih Rp 27,1 triliun. Meski menjadi yang tertinggi, laba turun 5% *year-on-year* dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp 28,6 triliun (*year-on-year*). Menurut laporan perseroan, laba terkikis karena perbankan perlu melakukan backup. BCA telah menyiapkan cadangan sebesar Rp11,6 triliun, meningkat secara *year-on-year* sebesar 152,3%. Kedua Bank BRI, dari sisi keuntungan, bank UMKM profesional ini menempati urutan kedua. Sepanjang 2020, inisiatif “Belt and Road” akan meraih laba bersih Rp 18,66 triliun. Laba ini lebih rendah 45,70% dibandingkan Rp 34,37 triliun pada 2019. Meski demikian, kredit perbankan meningkat 3,89% dengan total alokasi Rp 938,37 triliun. Kredit didukung oleh segmen pasar mikro, kecil dan menengah. Kredit mikro tumbuh 14,18%, dan kredit kecil dan menengah tumbuh 3,88%. Ketiga, Bank Mandiri secara keseluruhan laba bersih pada tahun 2020 mencapai Rp 17,1 triliun. Di tahun yang penuh tantangan

ini, laba Bank Mandiri juga menyusut hingga 38%. Keempat, Bank BNI melaporkan laba sebesar Rp. 3,3 triliun. Diantara empat bank besar tersebut, laba BNI paling banyak turun, dari Rp 15,38 triliun menjadi sekitar 78% (*year-on-year*). Penurunan laba ini disebabkan penurunan pendapatan bunga sebesar -4% (*year-on-year*) dan penyediaan jasa pemupukan. Berdasarkan catatan, coverage rate BNI mencapai 182,4%, lebih tinggi dari 133,5% di tahun 2019. Namun, dalam hal pembiayaan, kredit untuk tahun 2020 secara keseluruhan masih meningkat sebesar 5,3% tahun-ke-tahun (586,2 triliun rupee); pinjaman sektor korporasi meningkat 7,4% tahun-ke-tahun menjadi 309,7 triliun rupee, dan kredit kepada sektor usaha kecil meningkat 12,3. % (YoY) mencapai Rp 84,8 triliun, sedangkan kredit konsumen masih meningkat 4,7% (Ry) menjadi Rp 89,9 triliun (Ulya, 2021 dalam *money.kompas.com*)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akbar dan Nurhidayati (2018) diketahui bahwa *servant leadership* memberikan dampak yang positif terhadap kinerja karyawan serta disiplin kerja juga berdampak besar pada kinerja karyawan pada saat waktu bekerja. Penelitian tersebut juga mempunyai kekurangan yaitu belum adanya variabel untuk mengukur lebih dalam mengenai faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Sapengga (2016) mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa *love, empowerment, vision, humility*, dan *trust* mendapatkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lalu, peneliti Mandey dan Maneke (2014) mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa disiplin kerja, kepemimpinan, dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja dan kepemimpinan yang berpengaruh signifikan, sementara motivasi berpengaruh kecil terhadap kinerja karyawan. Sebagai salah satu faktor yang menentukan arah dan tujuan suatu perusahaan, pemimpin harus mengendalikan perilaku bisnis dan meningkatkan kepuasan karyawan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan karyawan dalam kepatuhan pada tujuan perusahaan. Menurut Nawawi dalam (Indah, 2014:183) menyatakan bahwa “Disiplin adalah usaha mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui bersama dalam melaksanakan

kegiatan agar pembinaan hukuman pada seseorang atau kelompok dapat dihindari”. Disiplin karyawan dapat dilihat dari bagaimana karyawan dapat patuh pada peraturan organisasi dan sikap karyawan untuk memperbaiki dan meminimalisir kesalahan yang telah dibuat selama bekerja. Begitu pula karyawan jika tidak dapat mematuhi peraturan yang diberikan maka akan terjadi kegaduhan dalam pengelolaan sehingga tidak akan berjalan efektif dan efisien karena tidak dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan. Kedisiplinan bagi pemimpin dan karyawan akan meningkatkan kehati-hatian dalam menjalankan pekerjaannya demi terwujudnya tujuan perusahaan. Kedisiplinan dan motivasi bekerja karyawan juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan sebagai salah satu faktor utama dalam keberhasilan kinerja yang optimal dalam bekerja. Tipe pemimpin yang melakukan perubahan dalam perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen atau nasabah bank. “Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi anggota kelompok untuk menjalankan tugas dan pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain dan menjalankan kepemimpinan (Moorhead & Griffin, 2013).

Karyawan *customer service* yang bekerja di lingkungan kerja perusahaan *bank* cabang Surabaya dituntut untuk dapat menunjukkan kinerja yang baik untuk menjaga kredibilitas perusahaan bank yang ditempati. Dalam penelitian ini juga memasukkan variabel baru untuk dapat menunjang atau yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: variabel motivasi diri karyawan. Dalam menjalankan suatu pekerjaan pasti ada titik jenuh dalam melakukan pekerjaan dengan intensitas yang lama dengan melakukan hal yang berulang-ulang. Itu adalah sebuah tantangan bagi pekerja untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sebaik-baiknya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh *Servant Leadership*, Disiplin Kerja, dan Motivasi Diri terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan *Customer Service* Bank di Bank Nasional yang Berkantor Cabang di Surabaya”. Dari hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pada perusahaan perbankan tersebut agar pemimpin dan karyawan perusahaan *bank* nasional yang beroperasi di cabang Surabaya dapat memberikan dedikasi yang tinggi kepada tempat kerja secara lebih profesional. Pada penelitian ini, terdapat

pembatasan responden yang diteliti yang bekerja pada Bank Rakyat Indonesia, Bank Nasional Indonesia Bank Central Asia dan Bank Mandiri.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berlandaskan pada masalah penelitian dalam latar belakang penelitian tersebut dapat dirumuskan:

1. Apakah servant leadership berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada perumusan masalah, tujuan pada penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Bank Nasional yang berkantor cabang di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dalam penelitian ini, bahwa dapat memberikan manfaat akademis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademis:**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan bagi para peneliti selanjutnya khususnya dalam pemahaman efek anomali yang terjadi semakin mengecil dan efisien pasar yang semakin meningkat.

#### **2. Manfaat Praktis:**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para pelaku investasi dalam mengelola penanaman saham khususnya dalam acuan internasional.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang disusun sebagai berikut:

- **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

- **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

- **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang desain penelitian yang dilakukan, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik penyampelan, serta analisis data.

- **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan mengenai gambaran objek penelitian, karakteristik data, uji validitas dan reliabilitas, analisis data pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan.

- **BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan secara menyeluruh berdasarkan analisa bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, dan saran bagi peneliti selanjutnya serta pelaku industri.