

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama pada perusahaan jasa yang menitikberatkan aktivitasnya pada kualitas pelayanan. Dalam kajian manajemen, kinerja karyawan dipandang sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang baik menjadi keharusan bagi perusahaan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Sektor perbankan merupakan salah satu bidang usaha yang sangat bergantung pada kinerja karyawan, karena berhubungan langsung dengan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan perbankan tidak hanya dinilai dari kemampuan teknis, tetapi juga dari kedisiplinan, motivasi kerja, serta kemampuan bekerja dalam lingkungan kerja yang dinamis. Bank yang memiliki karyawan dengan kinerja tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang prima, mempertahankan loyalitas nasabah, dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Kantor Cabang Medan merupakan lembaga perbankan yang fokus melayani segmen pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN), TNI, dan POLRI. Karakteristik nasabah tersebut menuntut ketelitian, kesabaran, dan tanggung jawab yang tinggi dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional dan pencapaian target perusahaan. Namun, berdasarkan data awal studi kasus internal, kinerja karyawan belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang optimal sesuai dengan target kerja yang telah ditetapkan perusahaan.

Kinerja karyawan dikatakan belum maksimal apabila pencapaian kerja aktual belum sesuai dengan target yang direncanakan oleh perusahaan. Berdasarkan studi kasus internal Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan, perusahaan menetapkan target kerja bulanan yang berkaitan dengan efektivitas jam kerja, ketepatan waktu pelayanan, serta penyelesaian tugas operasional harian. Dalam praktiknya, masih ditemukan keterlambatan kehadiran karyawan serta pemanfaatan jam kerja yang kurang efektif. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya jam kerja produktif dan terhambatnya pencapaian target kerja bulanan secara optimal.

Selain disiplin kerja, motivasi kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi kesediaan karyawan untuk bekerja secara optimal. Berdasarkan studi kasus, terdapat perbedaan tingkat semangat kerja dan tanggung jawab antar karyawan dalam memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara motivasi kerja yang diharapkan manajemen dengan kinerja aktual karyawan di lapangan.

Lingkungan kerja turut berperan dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada lingkungan kerja nonfisik, seperti pembagian tugas, hubungan kerja, serta mekanisme penggantian tugas (sistem back-up) ketika karyawan berhalangan hadir. Berdasarkan data studi kasus, sistem back-up yang belum berjalan optimal menyebabkan penumpukan beban kerja pada karyawan lain, sehingga berpotensi menurunkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan belum mencapai tingkat optimal karena adanya ketidaksesuaian antara target kerja yang ditetapkan perusahaan dengan pencapaian aktual karyawan. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

**1. Perusahaan:** Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi masukan bagi pihak Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Medan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui perbaikan motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara lebih efektif dan efisien.

**2. Unpri FE:** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dan bahan pengembangan keilmuan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

**3. Bagi Peneliti:** Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawancara, serta pengalaman peneliti dalam menerapkan teori manajemen sumber daya manusia secara langsung pada objek penelitian, khususnya yang berkaitan dengan motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.

**4. Bagi Peneliti Selanjutnya:** Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi acuan, dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik atau variabel yang sejenis, serta dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan penelitian.

## **1.5 Landasan Teori**

### **1.5.1 Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2017), terdapat hubungan positif antara motivasi dan kinerja; jika karyawan memiliki dorongan motivasi yang kuat untuk berprestasi, maka hasil kerja yang dicapai pun akan maksimal. Teori ini didukung oleh Robbins & Judge (2017) yang menyatakan bahwa tingkat motivasi yang tinggi akan menghasilkan intensitas upaya yang besar pula. Di lingkungan perbankan, motivasi berupa insentif maupun aktualisasi diri mendorong karyawan untuk bekerja melampaui standar minimal guna mencapai target perusahaan.

### **1.5.2 Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Disiplin kerja merupakan alat untuk mengarahkan perilaku karyawan agar tetap konsisten dengan tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2019), kedisiplinan adalah kunci utama pencapaian kinerja, karena semakin disiplin karyawan, semakin tinggi produktivitas kerja yang dapat diraih. Tanpa disiplin, efektivitas penggunaan waktu akan menurun. Sutrisno (2019) menegaskan bahwa kepatuhan terhadap norma dan peraturan perusahaan akan meminimalisir kesalahan kerja dan memastikan seluruh tugas operasional berjalan tepat waktu, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas dan kuantitas kinerja.

### **1.5.3 Teori Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Lingkungan kerja nonfisik berkaitan dengan kondisi psikologis karyawan. Menurut Sedarmayanti (2017), suasana kerja yang kondusif, hubungan yang harmonis dengan rekan kerja,

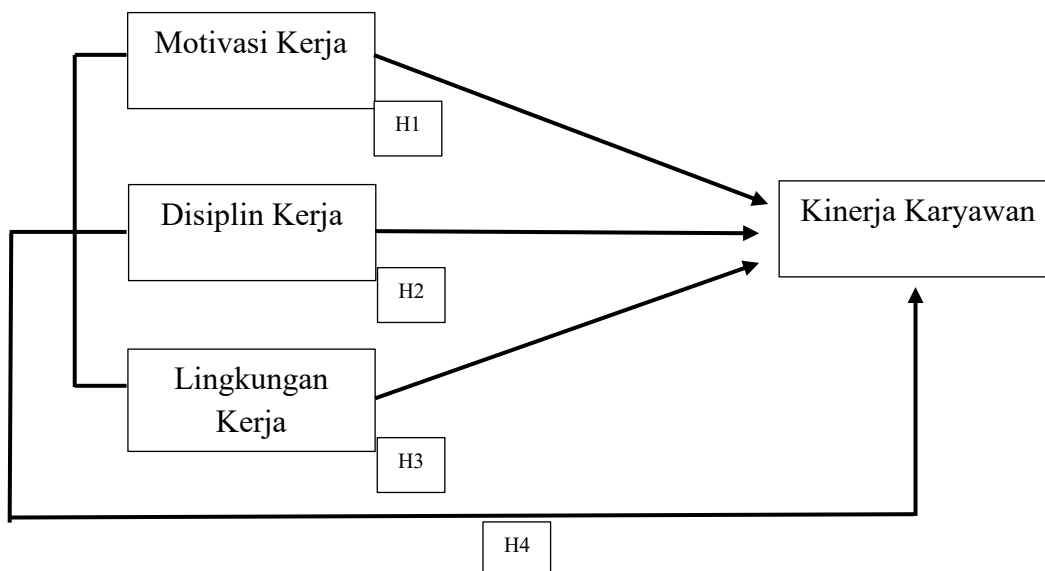
serta komunikasi yang baik dengan atasan akan menciptakan rasa tenang dan nyaman. Secara teoretis, jika karyawan merasa nyaman secara psikis, mereka akan memiliki fokus dan konsentrasi yang lebih baik dalam bekerja. Nitisemito (2020) menambahkan bahwa lingkungan nonfisik yang positif dapat mengurangi tingkat stres kerja, sehingga karyawan mampu memberikan performa terbaiknya dan loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan.

#### 1.5.4 Teori Pengaruh Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

#### 1.6 Kerangka Konseptual



#### 1.7 Hipotesis

H<sub>1</sub>: Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen.

H<sub>2</sub>: Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen.

H<sub>3</sub>: Lingkungan Kerja Nonfisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen.

H<sub>4</sub>: Secara simultan motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja nonfisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Taspen.