

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar belakang**

Dunia perbankan saat ini memerlukan manajemen yang baik sehingga dapat mengatur setiap perubahan atau proses berjalannya operasional perusahaan secara efektif dan efisien. Hal itu dilakukan untuk kelangsungan berdirinya perusahaan atau instansi dan tujuan bersama memperoleh keberhasilan dan keuntungan. Selain manajemen yang baik, faktor internal dan eksternal juga sangat mendukung kinerja yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

Tempat penulis dalam melakukan penelitian lapangan skripsi ini adalah PT. Bank SUMUT yang dimana bank ini bersifat bank devisa. Pada bank ini penulis mendapati beberapa masalah internal dan eksternal yang menghambat mutu kinerja karyawan yang sesuai dengan standart yang sudah ditentukan oleh perusahaan apalagi di masa pandemi Covid 19. Kinerja karyawan pada masa pandemi terbilang menurun sehingga tidak memberikan hasil yang maksimal dan tidak memuaskan yang membuat ketidakcapaian target yang sudah ditetapkan.

Motivasi karyawan PT. Bank SUMUT harus diperhatikan antara karyawan dan pimpinan, agar tidak ada rasa ketidakpuasan karyawan terhadap pemimpin dalam hal memotivasi, dan hubungan antar karyawan jauh lebih baik.

Komunikasi karyawan merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam menjalankan perencanaan kinerja, agar perencanaan kinerja dapat berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga tidak merusak hubungan antara karyawan dan pemimpin,karyawan dan karyawan, serta karyawan dengan pelanggan.

Perilaku konsumen kapan saja berubah atau bergantung pada situasi atau keadaan yang sedang terjadi, terlebih saat pada masa pandemi perilaku konsumen dilemahkan dan akibat hal tersebut perusahaan berupaya melakukan hubungan yang baik, dimana perusahaan dapat merancang pola komunikasi yang tepat dengan konsumen melalui kegiatan kegiatan yang akan direncanakan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan PT. Bank SUMUT harus tetap dijaga, karena diawasi oleh lembaga keuangan, sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif,efisien dan maksimal dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya terutama di masa pandemi covid 19 sekarang ini.

Dari pembahasan telah dijabarkan kendala dan masalah yang dialami , maka penulis memutuskan melakukan penelitian di PT. Bank SUMUT yang berjudul “**Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Perilaku Konsumen Terhadap Kinerja Karyawan di Era Pandemi pada PT. BANK SUMUT ”.**

#### **I.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana Motivasi Karyawan pada PT. Bank SUMUT ?
2. Bagaimana Komunikasi karyawan di lingkungan PT. Bank SUMUT ?

### **I.3 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan di era pandemi covid – 19 pada PT. Bank SUMUT ?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank SUMUT di era pandemi?
3. Bagaimana pengaruh Perilaku Konsumen terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SUMUT di era pandemi Covid 19 saat ini ?
4. Bagaimana Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Perilaku Konsumen terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank SUMUT ?

### **I.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di era pandemi covid – 19 pada PT Bank SUMUT.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi karyawan terhadap Kinerja Karyawan di era pandemi covid – 19 pada PT Bank SUMUT.
3. Untuk mengetahui pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Kinerja Karyawan di era pandemi covid – 19 pada PT Bank SUMUT.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Perilaku Konsumen terhadap Kinerja Karyawan di era pandemi covid – 19 pada PT Bank SUMUT.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Peneliti, memberikan bukti baru adanya pengaruh antara masing-masing variabel yang di uji dan memberikan ilmu yang baru kepada masyarakat.
2. Peneliti selanjutnya, memperoleh ilmu sebagai dasar untuk mengembangkan teori atau penelitian berikutnya yang berkaitan.
3. Bagi Perusahaan, sebagai acuan untuk memperbaiki kinerja karyawan PT Bank SUMUT.
4. Universitas Prima Indonesia, bahan untuk generasi selanjutnya yang melakukan perkuliahan di program studi yang sama.

### **I.6 Teori Tentang Motivasi**

#### **I.6.1 Pengertian Motivasi**

Menurut Samsudin (2010:281).”Motivasi ialah sebuah proses untuk mempengaruhi seseorang atau kelompok untuk melaksanakan sesuatu yang telah ditentukan”.

Menurut Suwatno (2014:172), “Motivasi merupakan sebuah dorongan yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan impian atau keinginan yang ada dalam dirinya untuk memperoleh kesenangan atau kebahagiaan”.

Menurut Tegar (2019:77), “Motivasi merupakan sebuah proses yang digunakan untuk menerangkan arah, intensitas, dan ketekunan seseorang dalam pencapaian tujuannya”.

### **I.6.2 Indikator Motivasi**

Menurut Anwar Mangkunegara (2013:5), indikator motivasi yaitu :

1. Sebuah pertanggungjawaban dalam tugas atau pekerjaan
2. Pencapaian yang diperoleh pada tugas atau pekerjaan
3. Kesempatan yang dapat membuat seseorang maju

## **I.7 Teori Tentang Komunikasi**

### **I.7.1 Defenisi Komunikasi**

Menurut Liliweri (2014:359), ”Komunikasi merupakan suatu interaksi antara dua pribadi atau lebih yang dimana saling memberikan pendapat atau bertukar informasi untuk memperoleh suatu tujuan”.

Menurut Sinambela (2016:551), ”Komunikasi ialah sebuah proses penerimaan, pengolahan pesan, penyampaian, dan pembentukan yang biasanya terjadi di dalam diri seseorang dengan keinginan untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Syamsudin (2016:31), ”Komunikasi adalah sebuah proses penyampaian suatu pesan atau informasi agar dapat dimengerti oleh si penerima informasi”.

### **I.7.2 Indikator Komunikasi**

Menurut Suranto AW (2010:105), Indikator komunikasi yaitu :

1. Memahami hal-hal yang telah didengar atau dapatkan
2. Kebahagiaan atau kesenangan dalam berkomunikasi
3. Dampak atau pengaruh yang diberikan atau diperoleh saat berkomunikasi

## **I.8 Teori tentang Perilaku Konsumen**

### **I.8.1 Defenisi Perilaku Konsumen**

Menurut Yuniarti (2015:7), ”Perilaku Konsumen adalah salah satu bagian dari proses penentuan dalam pengambilan keputusan ataupun ketika akan menggunakan sebuah produk atau pun tidak akan menggunakan sebuah produk”.

Menurut Gunawan (2017:14), ”Perilaku Konsumen merupakan suatu studi dimana individu, organisasi atau kelompok dan lembaga membeli, menggunakan, memilih, membuang barang,jasa, gagasan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen”.

Menurut Harman Malau (2017:217),”Perilaku Konsumen adalah sebuah respon atau tingkah laku tentang suatu individu,kelompok atau organisasi dan proses memilih dan menyeleksi produk atau jasa untuk kepuasannya”.

### **I.8.2 Indikator Perilaku Konsumen**

Menurut Kotler dan Amstrong (2008 :246), Indikator Perilaku Konsumen yaitu:

1. Kepercayaan Konsumen (Cognitive component)
2. Emosional (Affective component)
3. Tindakan (Konatifn component)

### **I.9 Teori Kinerja Karyawan**

#### **I.9.1 Defenisi Kinerja**

Menurut Sandy (2015:11),“Kinerja ialah suatu hasil yang telah diperoleh oleh seseorang karena sebuah prestasi dari apa yang telah dikerjakan sebelumnya”.

Menurut Mangkunegara (2016:9),“Kinerja Karyawan ialah upaya dalam melakukan suatu tugas atau tanggungjawab pada sebuah pekerjaan sehingga memberikan hasil yang sangat memuaskan atau memberikan keuntungan besar bagi diri sendiri maupun perusahaan.”

Menurut Sutrisno (2016:151),“Kinerja adalah sebuah pencapaian yang diperoleh pada suatu aktivitas tertentu yang dimana setiap orang berusaha, bekerja keras dengan memberikan waktu, tenaga dan pikiran, serta kapasitas yang seseorang miliki untuk mencapai keuntungan”.

#### **I.9.2 Indikator Kinerja**

Menurut Robbins (2016:260), Indikator Kinerja yaitu :

1. Kualitas kerja seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan.
2. Kuantitas atau kesanggupan dalam memberikan hasil yang terbaik
3. Ketepatan Waktu atau disiplin kerja
4. Efektivitas yang digunakan untuk mencapai kinerja yang baik
5. Kemandirian dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya

### **I.10 Teori Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Winardi (2016:6), “Motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja dimana motivasi merupakan salah satu faktor penting mengapa seseorang dapat menjalankan tugas dan tanggungjawabnya pada suatu bidang pekerjaan”.

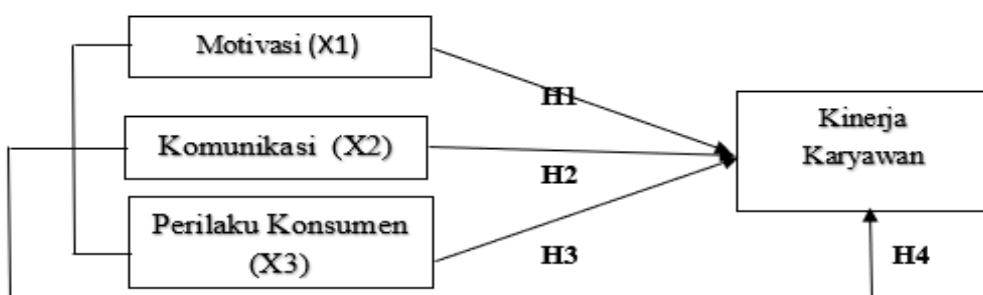
### **I.11 Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Djamarah (2014:13), “Komunikasi sangat berkaitan dengan kinerja karyawan dimana komunikasi yang baik antar karyawan dan memperoleh infirmasi yang jelas dari perusahaan akan sangat membantu dalam melancarkan kelangsungan kinerja karyawan.

## I.12 Teori Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Kotler dan Keller (2012:173), “Perilaku konsumen mempengaruhi kinerja karyawan dimana sebagai karyawan yang bertugas dalam menghadapi sikap konsumen yang berbeda-beda harus memberikan kesan yang baik, melakukan pelayanan yang prima agar perilaku konsumen mendukung kinerja dalam mencapai tujuan”.

## I.13 Kerangka Konseptual



Gambar I.1

## I.14 Hipotesis

Kerangka Konseptual maka dapat diambil hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H<sub>1</sub> : Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SUMUT.
- H<sub>2</sub> : Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SUMUT.
- H<sub>3</sub> : Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SUMUT.
- H<sub>4</sub> : Motivasi, Komunikasi, dan Perilaku Konsumen berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank SUMUT.