

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam bisnis merupakan sebuah situasi yang selalu ada dan tidak dapat dihindari di zaman pasar bebas. Kompetisi berlangsung dengan tingkat kecepatan yang semakin meningkat, dan situasi ini akan secara otomatis menghilangkan mereka yang lambat beradaptasi dan mempersiapkan diri menghadapi perubahan. Faktor-faktor ini menyebabkan transformasi yang signifikan dan berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan masyarakat global, termasuk di Indonesia. Tidak dapat dipisahkan, perubahan lingkungan yang kompleks dan selalu bergerak ini akan berdampak pada kemampuan organisasi untuk bersaing dan mempertahankan posisi kompetitifnya. Akhirnya, kemampuan organisasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia atau modal manusia yang mereka miliki. Sumber daya manusia menjadi salah satu isu strategis yang memainkan peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Kekuatan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusianya (karyawan) bukan hanya pada sistem, teknologi, prosedur atau sumber dananya saja. Setiap perusahaan pada hakekatnya menginginkan semua karyawannya memiliki kinerja yang terus meningkat dari waktu ke waktu.

Menurut Sutrisno (2016), Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sebuah organisasi mampu mencapai keberhasilan apabila kinerja sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja tersebut dikategorikan baik dimana setiap anggota selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara maksimal. Menurut Rachmawati (2017), Kinerja ialah perilaku nyata yang ditunjukkan pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi.

Hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu disebut motivasi kerja menurut Winardi (2002). Sedangkan menurut McClelland yang diterjemahkan dalam Suwanto (2020), Motivasi kerja adalah seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu. Karena itulah, terdapat perbedaan dalam kekuatan motivasi yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menghadapi situasi yang sama. Bahkan, seseorang akan menunjukkan dorongan tertentu dalam menghadapi situasi yang berbeda dan dalam waktu yang berlainan pula.

Bank Permata sebagai lembaga keuangan yang bergerak di sektor perbankan memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Keberhasilan perusahaan ini sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, serta

bagaimana mereka bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengawasan yang efektif dalam organisasi perbankan seperti Bank Permata tidak hanya berfungsi untuk memastikan bahwa pegawai mematuhi prosedur dan regulasi yang ada, tetapi juga untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Pengawasan yang baik dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam setiap proses kerja, yang sangat penting dalam sektor perbankan yang sering berhadapan dengan tantangan risiko finansial, keamanan data, dan kepatuhan terhadap regulasi perbankan yang ketat. Menurut Fahmi (2014), pengawasan secara umum dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi suatu organisasi.

Salah satu hal penting yang memengaruhi kinerja yang efektif adalah *Quality of Work Life* dimana hal ini mengacu pada kondisi fisik, psikologis, dan sosial di tempat kerja yang mendukung kesejahteraan pegawai. Di Bank Permata, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pegawai. Sebuah *Quality of Work Life* yang baik tidak hanya berfokus pada fasilitas fisik atau materil, tetapi juga mencakup aspek psikologis, seperti keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, penghargaan, serta kesempatan untuk berkembang. Menurut Robbins (2002), *Quality of Work Life* merupakan suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan. Mengintegrasikan pengawasan yang baik dengan upaya untuk meningkatkan *Quality of Work Life* bukan hanya akan meningkatkan kinerja individu pegawai, tetapi juga akan memperkuat budaya kerja yang positif, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan dalam industri perbankan yang kompetitif.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Bank Permata KC Zainul Arifin Medan maka peneliti tertarik untuk **melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul “PENGARUH PENGAWASAN DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK PERMATA KC ZAINUL ARIFIN MEDAN”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Motivasi Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
2. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap Motivasi Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?

3. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
4. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
5. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
6. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Motivasi sebagai variabel intervening?
7. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Motivasi sebagai variabel intervening?

### **1.3 Uraian Teoritis**

#### **1.3.1 Kinerja**

##### **1.3.1.1 Defenisi Kinerja**

Kinerja adalah pencapaian kerja dari seorang pegawai berupa hasil kerja (*output*) yang terukur selama masa waktu tertentu dibandingkan dengan tanggung jawab yang diberikan serta dapat dinilai sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi.

##### **1.3.1.2 Indikator Kinerja**

Menurut Robbins (2016) beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektifitas, Kemandirian

#### **1.3.2 Pengawasan**

##### **1.3.2.1 Defenisi Pengawasan**

Pengawasan adalah proses memantau dan mengevaluasi kegiatan kerja sesuai dengan metode standar yang telah ditetapkan agar target organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai.

##### **1.3.2.2 Indikator Pengawasan**

Menurut Kartono dalam Jufrizen (2016), adapun Indikator pengawasan adalah sebagai berikut Menentukan ukuran pelaksanaan, Memberikan penilaian, Memberikan penilaian, Mengadakan korektif

#### **1.3.3 *Quality of Work Life***

##### **1.3.3.1 Defenisi *Quality of Work Life***

*Quality of Work Life* adalah tanda kepedulian organisasi kepada setiap pegawai, yang diwujudkan dalam bentuk memperbaiki kondisi kerja, meningkatkan efektivitas kerja, dan memenuhi kebutuhan pegawai dengan cara mengembangkan

praktik yang lebih efektif seperti pemberian peluang dalam menyampaikan saran dan mengambil keputusan.

### 1.3.3.2 Indikator *Quality of Work Life*

Menurut Cascio (2006), berikut beberapa indikator dalam penerapan *Quality of Work Life* Mengadakan korektif, Kompensasi yang Seimbang, Rasa Aman Terhadap Pekerjaan, Komunikasi, Penyelesaian Masalah/Konflik, Pengembangan karir, Rasa Bangga terhadap Institusi, Fasilitas yang Tersedia, Keselamatan Lingkungan Kerja

### 1.3.4 Motivasi

#### 1.3.4.1 Defenisi Motivasi

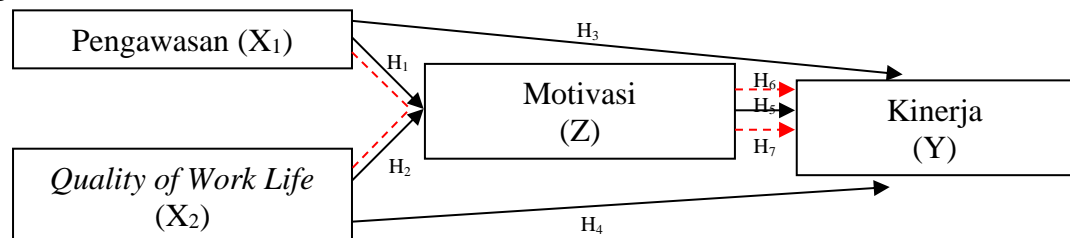
Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

#### 1.3.4.2 Indikator Motivasi

Menurut Sedarmayanti (2015), indikator motivasi kerja adalah Gaji, Supervisi, Hubungan Kerja, Pengakuan atau penghargaan, Keberhasilan

### 1.4 Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam menjelaskan suatu penelitian, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang memuat hubungan antar variabel sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### 1.5 Hipotesis

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Pengawasan berpengaruh terhadap Motivasi Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin
2. *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap Motivasi Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin
3. Pengawasan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin
4. *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin

5. Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin
6. Pengawasan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Motivasi sebagai variabel intervening.
7. *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Motivasi sebagai variabel intervening