

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian penting dari ilmu manajemen yang berfokus kepada pengaturan dan pengelolaan peran setiap individu atau sumber daya manusia dalam organisasi. Dengan adanya perencanaan dalam sumber daya manusia yang disiapkan secara matang dan teratur tentu akan meningkatkan kinerja seorang karyawan secara signifikan. Agar kinerja karyawan dapat meningkat, salah satunya dengan melakukan pemberian motivasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, seperti pemberian kompensasi yang sesuai terhadap karyawan mengikuti keinginan karyawan tersebut atau pun penyesuaian suasana kerja yang dihasilkan agar terjadinya kondisi kerja yang nyaman dan kondusif, pemberian motivasi yang pas tentu akan berdampak kepada penilaian kerja karyawan dan juga kinerja karyawan itu sendiri dalam perusahaan. Pentingnya motivasi bagi karyawan sangat berdampak terhadap perilaku dan kinerjanya. Banyaknya perusahaan yang berkeyakinan bahwa gaji, kondisi kerja, serta pekerjaan itu sendiri merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi sumber daya manusia.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tidak hanya dapat membawa perusahaan pada puncak prestasi, lebih dari itu SDM yang berkualitas merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan untuk menjadi yang terdepan. Akan tetapi kualitas sumber daya manusia hanya mungkin terjadi jika perusahaan secara konsisten mengembangkan dan memberikan penghargaan yang tinggi agar lahir pada masing-masing individu, sumber daya tersebut memiliki kualifikasi kemampuan yang relevan dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan dan memiliki keinginan

untuk mengembangkan dan memberikan penghargaan yang tinggi agar lahir pada masing-masing individu, sumber daya tersebut memiliki kualifikasi kemampuan yang relevan dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan dan memiliki keinginan untuk mengembangkan diri secara kreatif. Investasi Sumber Daya Manusia ini merupakan hal paling penting yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi yang memiliki tujuan akhir yaitu agar organisasi dapat memiliki tenaga kerja yang memiliki disiplin kerja, loyalitas, dedikasi, efisiensi, efektivitas kerja.

Dalam mengembangkan SDM, perusahaan harus memiliki tingkat kematangan dan kesiapan, sejauh mana rancangan pengembangan SDM yang sedang dilakukan perusahaan apakah sudah sesuai dan tepat untuk dilakukan, karena SDM merupakan investasi yang dilakukan untuk mendapatkan kesuksesan, Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak karena adanya perubahan lingkungan. Karena Sumber Daya Manusia yang berkualitas menciptakan layanan yang professional dalam segi pengetahuan, keterampilan dan kemampuan individu itu sendiri.

Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya dapat diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan memiliki loyalitas. Salah satu yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung.

Keberhasilan sebuah organisasi ataupun perusahaan bergantung pada kinerja karyawan yang dihasilkan, apakah kinerja karyawan yang dihasilkan itu baik atau buruk, bagus atau tidak. Karena karyawan merupakan penggerak untuk sebuah perusahaan itu sendiri. Karyawan yang menghasilkan kinerja

yang bagus akan memberikan dampak langsung kepada kemajuan yang di peroleh oleh perusahaan tersebut.

Kinerja menjadi suatu masalah yang sering kali dibicarakan. Kinerja karyawan atau biasa dengan kata lain *employee performance* adalah prestasi kerja atau prestasi yang dicapai seseorang secara asli bagaimana adanya. Dengan adanya kinerja karyawan yang tinggi dapat menjadi keunggulan kompetitif dari organisasi maupun perusahaan tersebut. Apabila perusahaan bersaing menggunakan sumberdaya manusia, maka hasil yang akan di peroleh ada dua, yaitu keunggulan kompetitif dan keunggulan komperatif, karena dengan adanya keunggulan ini tentu akan membuat pesaing kesulitan untuk meniru apa yang kita hasilkan (Tohardi, 2002).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang berkualitas dan memiliki kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan atau disebut juga perilaku yang ditampilkan secara nyata sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada karyawan itu sendiri (Murty dan Hudiwirasih, 2012). Kinerja juga merupakan hasil kerja yang dihasilkan atau diberikan oleh seorang karyawan yang berkaitan langsung dengan tugas dan tanggung jawab yang di berikan oleh perusahaan (Mangkunegara, 2010). Oleh karena itu dengan adanya kinerja karyawan yang baik diharapkan perusahaan tetap memberikan motivasi yang sesuai agar perusahaan lain dapat menilai bahwa perusahaan tersebut memiliki kinerja yang berkualitas.

Kinerja karyawan berkaitan erat dengan motivasi yang di terapkan organisasi ataupun sudah ada dalam perusahaan. Motivasi yang diberikan dalam suatu organisasi diharapkan dapat membantu atau memberikan dampak yang baik terhadap karyawannya, terutama dalam menciptakan kinerja yang tinggi. Perusahaan yang dapat menerapkan dan memberikan motivasi sesuai dengan kebutuhan karyawannya maka tentu akan mempengaruhi performa kerja dan kinerjanya.

Adapun motivasi sebagai salah satu hal penting yang harus di berikan kepada karyawan, kurangnya motivasi yang diberikan dapat berdampak bagi kinerjanya, seperti tingkat absensi meningkan dan keterlibatan karyawan dalam mengerjakan tugasnya menurun. Semangat kerja karyawan yang rendah dapat membantu pencapaian perusahaan untuk memenuhi tujuannya menjadi lebih lama dan terganggunya profitabilitas perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan motivasi para karyawan.

Motivasi merupakan salah satu peran penting bagi perilaku manusia dan performa kinerjanya, dari level motivasi dalam individu maupun kerja sama team pada seseorang dapat mempengaruhi semua aspek dalam performa organisasi. Dari total kesuksesan dalam projek organisasi bergantung kepada komitmen yang ada dalam team, yaitu bergantung langsung kepada level motivasi mereka

Dalam study *Hawthrone Study* yang dilakukan oleh Elton Mayo pada tahun 1924 dan 1932, kebutuhan karyawan untuk mendapatkan performa kerja yang lebih tinggi telah di temukan bukan hanya di berikan uang intensif saja, tetapi di perhatikan juga bahwa karyawan di pengaruhi oleh unsur eksternal juga dan bagaimana mereka dapat mengorganisir diri sendiri dalam grup informal.

Motivasi yang tepat mampu mendorong pegawai untuk berbuat semaksimal mungkin dalam mengerjakan tugasnya, dengan adanya motivasi tinggi mendorong para individu untuk berkomitmen terhadap pekerjaannya. Motivasi pun berpegangan erat dengan sikap dan perilaku setiap individu, motivasi itu sendiri pun bisa di artikan sebagai keadaan dalam diri pribadi seseorang sehingga orang tersebut terdorong atau ingin melakukan kegiatan dan aktivitas yang di inginkan

Motivasi dapat di pengaruhi beberapa aspek seperti loyalitas karyawan, tuntutan hidup, target yang ingin dicapai dan juga faktor lainnya.

Terkadang motivasi kerja juga memberikan efek yang negatif terhadap karyawan karena adanya motivasi ingin bersaing menjadi karyawan terbaik cara yang tidak baik pun dilakukan seperti merusak karakter rekan kerja karyawan tersebut.

Oleh karena itu dengan adanya motivasi tinggi mempengaruhi kinerja organisasi itu sendiri dan juga meningkatkan kinerja diri sendiri meliputi kemampuan, keahlian dan etika.

Dalam penelitian ini, Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi Layanan pada PT. Bank Central Asia dipilih sebagai objek penelitian. PT. Bank Central Asia, Tbk merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. PT. Bank Central Asia, Tbk. Menyediakan layanan jasa seperti Produk Simpanan, Perbankan elektronik, BCA Mobile, Kartu Kredit, Produk Kredit Konsumen, Bancassurance, Halo BCA, BCA Prioritas, KPR, KKB, Mesin EDC, ATM BCA, dan masih banyak lagi lainnya. Bank Central Asia hadir dengan motto “Senantiasa di Sisi Anda”.

Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi – Layanan bertugas untuk mengembangkan operasional perbankan di cabang seiring dengan adanya teknologi perbankan saat ini, adapun tugas lain dari Divisi ini adalah membuat prosedur pelaksanaan operasional di cabang dalam bentuk SK serta implementasinya. Jadi bisa kita tau bahwa Divisi ini sangat berperan penting bagi PT. Bank Central Asia Pusat.

Berdasarkan uraian di atas peneliti melihat penting artinya bagi PT. Bank Central Asia terutama Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi - Layanan untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kebutuhan karyawannya agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan maupun tujuannya sendiri yang bergantung pada kinerja karyawan tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah.**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Apakah Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2. Apakah Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3. Apakah Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pada penelitian ini adalah

1. untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia
2. untuk mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia
3. untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara simultan atau tidak terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan tambahan referensi kepada rekan-rekan dalam menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih serta yang ingin mempelajari lebih dalam mengenai pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan PT. Bank Central Asia, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Humaniora dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, diharapkan hasilnya dapat bermanfaat :

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambahan pengetahuan mengenai Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi instansi

Diharapkan sebagai bahan masukan dan tinjauan untuk perusahaan bagaimana motivasi-motivasi yang baik dapat diberikan kepada karyawan sehingga bisa mempengaruhi kinerja karyawannya



