

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini era globalisasi telah bergulir. Hingga sekarang memasuki era globalisasi dan revolusi industri 4.0. Yang mana tantangan yang dihadapi pada era globalisasi saat ini ialah banyaknya persaingan antar perusahaan yang semakin ketat, dan perusahaan yang mampu menghadapinya ialah perusahaan yang berdayasaing (kompetitif), efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat bertahan dan mencapai tujuannya.

Untuk mewujudkan hal tersebut perusahaan harus mengelola sumber daya dengan baik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut Edy Sutrisno (2009) sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi, berperan aktif ialah kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri. Adapun kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pentingnya kinerja karyawan, karena memengaruhi tercapai tidaknya tujuan perusahaan. Sehingga apabila kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan dicapai dengan mudah.

Begitupun pada PT Bank Pengkreditan Rakyat Berkah Pakto Kandangan, Kediri, dimana peneliti melakukan penelitian. PT BPR Berkah Pakto adalah sebuah lembaga jasa keuangan, yang memudahkan dalam penguatan permodalan ekonomi masyarakat dan pelaku usaha. Produk utama lembaga ini adalah

pemberian jasa perkreditan, deposito, dan tabungan. Agar perusahaan ini bisa mencapai tujuannya maka perusahaan berusaha memaksimalkan produk-produk tersebut dengan cara meningkatkan kinerja karyawan, termasuk pada karyawan Account Officer (AO).

Tugas pokok karyawan AO adalah mempromosikan dan memasarkan produk-produk PT BPR Berkah Pakto. Karyawan AO dituntut untuk mencapai target yang sudah ditetapkan. Selain itu kualitas, pelaksanaan tugas serta tanggung jawab kerja karyawan AO juga dipertimbangkan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Kinerja karyawan AO salah satunya dilihat dari hasil pencairan kredit baru. Karyawan yang bisa mencapai target akan diberikan fee, sedangkan karyawan yang tidak bisa mencapai target tidak mendapat fee dengan maksimal. Hal tersebut dilakukan oleh PT BPR Berkah Pakto agar karyawan terdorong untuk mencapai target yang ditetapkan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Selain itu PT BPR Berkah Pakto memberikan kesempatan pada karyawan AO yang tidak bisa mencapai target, diberikan waktu untuk memenuhinya pada bulan selanjutnya.

Adapun total pencairan kredit baru dari karyawan AO PT BPR Berkah Pakto pada bulan Januari – Maret 2019 dapat dilihat pada table 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1

## Kredit Baru PT BPR Berkah Pakto Tahun 2019

KANTOR	AO	JANUARI			FEBRUARI			MARET		
		Capaian	Target	%	Capaian	Target	%	Capaian	Target	%
KEPUNG	AO 1	6.000.000	50.000.000	12%	31.715.000	50.000.000	63%	27.225.000	50.000.000	54%
	AO 2	33.500.000	50.000.000	67%	51.345.000	50.000.000	103%	70.000.000	50.000.000	140%
	AO 3	30.500.000	50.000.000	61%	32.725.000	50.000.000	65%	35.225.000	50.000.000	70%
BADAS	AO 1	44.810.000	50.000.000	90%	15.000.000	50.000.000	30%	57.631.500	50.000.000	115%
	AO 2	40.825.000	50.000.000	82%	8.260.000	50.000.000	17%	26.135.000	50.000.000	52%
	AO 3		50.000.000	0%	10.000.000	50.000.000	20%	6.270.000	50.000.000	13%
	AO 4	25.107.500	50.000.000	50%	8.662.500	50.000.000	17%	28.330.000	50.000.000	57%
KUNJANG	AO 1	115.000.000	50.000.000	230%	23.747.500	50.000.000	47%	67.130.000	50.000.000	134%
	AO 2	13.162.500	50.000.000	26%	10.000.000	50.000.000	20%	5.000.000	50.000.000	10%
	AO 3	37.770.000	50.000.000	76%	6.657.500	50.000.000	13%	87.162.500	50.000.000	174%
PAPAR	AO 1	34.242.500	50.000.000	68%	4.200.000	50.000.000	8%	8.000.000	50.000.000	16%
	AO 2	8.157.500	50.000.000	16%		50.000.000	0%	3.657.500	50.000.000	7%
PARE	AO 1	31.000.000	50.000.000	62%	122.000.000	50.000.000	244%	39.975.000	50.000.000	80%
	AO 2	28.500.000	50.000.000	57%	33.000.000	50.000.000	66%	189.000.000	50.000.000	378%
	AO 3	10.000.000	50.000.000	20%	40.000.000	50.000.000	80%	13.162.500	50.000.000	26%
	AO 4	24.500.000	50.000.000	49%	29.725.000	50.000.000	59%	18.000.000	50.000.000	36%
PALEMAHAN	AO 1	16.000.000	50.000.000	32%	9.000.000	50.000.000	18%	67.000.000	50.000.000	134%
	AO 2		50.000.000	0%	50.000.000	50.000.000	100%	12.000.000	50.000.000	24%
	AO 3	10.000.000	50.000.000	20%	10.000.000	50.000.000	20%	28.000.000	50.000.000	56%

Lanjutan dari table 1.1

PUSAT	AO 1	39.272.500	50000000	79%	17.505.000	50000000	35%	57.090.000	50000000	114%
	AO 2	67.222.500	50000000	134%	4.130.000	50000000	8%	12.906.500	50000000	26%
	AO 3	15.400.000	50000000	31%	27.500.000	50000000	55%	51.625.000	50000000	103%
	AO 4	3.605.000	50000000	7%	17.405.000	50000000	35%	35.000.000	50000000	70%
	AO 5	14.325.000	50000000	29%	10.500.000	50000000	21%	7.500.000	50000000	15%
	AO 6	31.135.000	50000000	62%	25.695.000	50000000	51%	93.171.500	50000000	186%
	AO 7	31.047.500	50000000	62%	49.880.000	50000000	100%	50.920.000	50000000	102%
	AO 8	7.227.500	50000000	14%	15.500.000	50000000	31%	32.175.000	50000000	64%
	AO 9	19.162.500	50000000	38%	78.735.000	50000000	157%	11.864.000	50000000	24%
TULUNGAGUNG	AO 1	39.000.000	50000000	78%	28.000.000	50000000	56%	11.500.000	50000000	23%
	AO 2	28.630.000	50000000	57%	30.400.000	50000000	61%	18.000.000	50000000	36%
	AO 3	33.320.000	50000000	67%	37.000.000	50000000	74%	37.000.000	50000000	74%
	AO 4	84.000.000	50000000	168%	11.000.000	50000000	22%	55.000.000	50000000	110%
BLITAR	AO 1	52.000.000	50000000	104%	50.300.000	50000000	101%	86.800.000	50000000	174%
	AO 2	31.000.000	50000000	62%	18.000.000	50000000	36%	55.000.000	50000000	110%
	AO 3	25.000.000	50000000	50%	25.000.000	50000000	50%	104.000.000	50000000	208%
	AO 4	58.500.000	50000000	117%	104.400.000	50000000	209%	75.000.000	50000000	150%
TRENGGALEK	AO 1	11.000.000	50000000	22%	43.000.000	50000000	86%	55.000.000	50000000	110%
	AO 2	5.000.000	50000000	10%	7.500.000	50000000	15%	60.000.000	50000000	120%
	AO 3	40.000.000	50000000	80%	35.000.000	50000000	70%	25.500.000	50000000	51%
	AO 4	70.500.000	50000000	141%	15.000.000	50000000	30%	80.000.000	50000000	160%
Rata-Rata			60%			57%			90%	

Sumber : PT BPR BerkahPakto

Berdasarkan data tersebut capaian pencairan kredit baru pada karyawan AO tidak stabil, dilihat pada bulan Januari 2019 rata-rata pencapaian kredit baru yang diperoleh karyawan AO yaitu 60% dari total 40 karyawan AO. Sedangkan pada bulan Februari ada penurunan dengan rata-rata 57%. Dan pada bulan Maret 2019 rata-rata pencairan kredit baru, naik dengan rata-rata 90%. Banyaknya karyawan AO yang belum bisa mencapai target menunjukkan kinerja karyawan yang belum maksimal.

Hal tersebut terlihat dari jumlah hasil capaian kredit baru karyawan AO yang mana jumlah yang dihasilkan kurang dari target yang sudah ditetapkan yaitu 50.000.000 setiap bulan. Terdapat 85% karyawan AO yang tidak mencapai target pada bulan Januari dan Februari, sedangkan pada bulan Maret terdapat 55% karyawan AO yang tidak mencapai target. Dengan demikian jumlah hasil yang diperoleh oleh karyawan tidak maksimal, sehingga mempengaruhi keuntungan yang didapat oleh perusahaan.

Selain itu karyawan AO kurang bertanggung jawab atas pekerjaannya, yang mana perusahaan telah memberikan kesempatan pada karyawan yang tidak bisa mencapai target, maka bisa dipenuhi pada bulan selanjutnya, tetapi yang terjadi dalam 3 bulan berturut-turut terdapat 13% karyawan AO yang masih belum memenuhi target. Maka karyawan AO dapat dikatakan belum bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan AO, adapun yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan tidak tercapainya target yang telah ditetapkan karena karyawan salah sasaran marketing, yang seharusnya karyawan AO

mempromosikan kredit pada masyarakat yang membutuhkan dana untuk investasi. Namun kenyataannya karyawan AO memasarkannya pada masyarakat yang tidak membutuhkannya. Sehingga karyawan tidak menghasilkan kredit, yang mana berakibat pada tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut menunjukkan kurangnya kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas, khususnya terkait tentang sasaran marketing. Menurut Stephen P Robbins (2016) bahwa kemampuan adalah kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Kemampuan berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan, dimana karyawan yang mempunyai kemampuan ia akan paham dengan apa yang akan dikerjakan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selain itu kurang adanya motivasi dalam diri karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Secara konseptual menurut Kasmir (2016) bahwa motivasi kerja merupakan dorongan seseorang untuk melakukan pekerjaan, dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik. Sebagaimana wawancara peneliti dengan karyawan AO, bahwa karyawan cenderung menunggu nasabah dari pada mereka proaktif menjemput nasabah, bahkan bisa dikatakan karyawan malas dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan yang malas melaksanakan pekerjaan, menunjukkan kurang adanya kemauan menggunakan akal dan kreatifitasnya dalam bekerja. Adapun perusahaan telah membekali brosur dan kartu nama pada karyawan sehingga akan memudahkan karyawan dalam mencari nasabah.

Dari penjelasan diatas bahwa kinerja karyawan AO PT BPR Berkah Pakto dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2017) bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Maka diambil penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ACCOUNT OFFICER (AO) PT BPR BERKAH PAKTO”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT BPR Berkah Pakto ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT BPR Berkah Pakto ?

### **1.3 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini terletak pada varibael kemampuan kerja yaitu dimensi kemampuan fisik beserta indikatornya, karena tidak sesuai dengan unit analisis obyek penelitian. Maka yang digunakan pada penelitian ini adalah dimensi kemampuan intelektual dan indikatornya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT BPR Berkah Pakto.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT BPR Berkah Pakto.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi tentang Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan pemikiran pada perusahaan, khususnya pada Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan.