

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi pertumbuhan globalisasi dan persaingan dilingkungan bisnis yang saat ini begitu ketat, keberadaan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan sehingga mampu mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sebaik mungkin agar berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sebuah perusahaan dalam melaksanakan program-program kerja yang telah ditetapkan merupakan keberhasilan penerapan sebuah strategi, implementasi yang terencana dengan baik dan kinerja sumber daya manusia yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir dan juga daya fisiknya. Seorang karyawan misalnya, sebagai sumber daya manusia yang bekerja di kantor, kemampuan pikir tentunya harus ia gunakan untuk memecahkan segala persoalan pada pekerjaannya. Kegiatan ini harus juga didukung dengan kemampuan fisiknya untuk bisa mengatasi rasa lelah ketika harus duduk selama lebih kurang 8 jam menghadap komputer.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan menentukan berfungsi atau tidaknya sebuah perusahaan. Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa sumber daya manusia, tujuan perusahaan tidak akan tercapai karena manusialah yang menentukan bagus tidaknya sebuah

perusahaan dan manusia pula yang menjalankan segala kegiatan operasionalnya. Untuk itu, diperlukan kinerja yang maksimal dari sumber daya manusia.

Kinerja mengacu pada prestasi kerja karyawan diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Perusahaan berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Untuk itu sangat tergantung dari para pelaksananya, yaitu para karyawannya agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sebagai gambaran permasalahan kinerja yang ada di BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura adalah dalam pengerjaan tugas sering tidak tepat waktu, hal ini dibuktikan dengan karyawan yang hampir setiap hari lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai. Kemudian dalam analisa pemberian modal kepada pelaku usaha juga kurang maksimal, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kredit Yang Bermasalah Tahun 2015

Tahun 2015		
Pengelompokan Lama Tunggakan	Jumlah Debitur	Jumlah Piutang
L – 0	1.257	36.982.481.194,95
L – 1	120	4.162.767.249,63
L – 2	61	3.058.663.120,38
L – 3	15	841.294.949,54
Kurang Lancar	4	26.052.454,03
Diragukan	5	149.737.535,80
Macet	2	22.538.420,47
Jumlah	1.464	45.243.534.924,80

Sumber : BPR JATIM Bank UMKM Jawa Timur KC Bangkalan

Tabel 1.2 Kredit Yang Bermasalah Tahun 2015

Tahun 2015		
Pengelompokan Lama Tunggakan	Jumlah Debitur	Jumlah Piutang
L – 0	1.227	58.653.460.831,7
L – 1	-	-
L – 2	-	-
L – 3	14	157.288.933,33
Kurang Lancar	5	43.682.368,08
Diragukan	2	18.696.027,15
Macet	1	11.278.954,75
Jumlah	1.249	58.884.407.115,01

Sumber : BPR JATIM Bank UMKM Jawa Timur KC Pamekasan

Berdasarkan Tabel 1.1 kredit yang bermasalah pada BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC Bangkalan, terdapat 11 debitur yang bermasalah. Sedangkan pada Tabel 1.2 kredit yang bermasalah pada BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC Pamekasan, terdapat 8 debitur yang bermasalah, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam menganalisa calon peminjam modal usaha kurang maksimal.

Terjadinya kredit yang bermasalah di BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah loyalitas. Loyalitas sendiri meliputi ketaatan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran karyawan terhadap perusahaannya. Kesedian karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam perusahaan adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap perusahaan. Loyalitas karyawan akan muncul dengan sendirinya bila karyawan merasakan adanya kenyamanan dan kepuasan didalam perusahaan tempat ia bergabung untuk bekerja. Apabila karyawan merasa nyaman dengan lingkungannya, dengan sikap atasan atau rekan kerjanya, merasa aman dengan masa depannya, karir dan pekerjaannya,

maka rasa nyaman ini dengan sendirinya akan menumbuhkan kedekatan, kebahagiaan dan rasa memiliki.

Karyawan yang memiliki loyalitas rendah akan menghambat laju perusahaan untuk maju, karena karyawan yang loyalitasnya rendah akan bekerja setengah-setengah, dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan. Jika karyawan sudah tidak memiliki loyalitas terhadap perusahaan, mereka tidak akan memiliki gairah untuk bekerja secara maksimal yang pada akhirnya akan berdampak pada target yang tidak tercapai, dan tentunya akan bertentangan dengan tujuan perusahaan.

Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini menurut hasil wawancara peneliti, peneliti menemui beberapa karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura. Karyawan tersebut menjelaskan bahwa sebagian karyawan sering melanggar aturan apabila diluar pengawasan, contohnya pada karyawan yang bekerja di kantor kas, mereka sering menutup kantor kas sebelum jam tutup kantor, seharusnya kantor kas tutup jam 14.00 WIB tetapi sebelum jam 14.00 WIB kantor sudah ditutup. Pada kotak kritik dan saran juga terdapat keluhan nasabah yang berisikan bahwa nasabah tersebut merasa kecewa, karena pada saat nasabah tersebut datang ke kantor kas, kantor kas sudah tutup sebelum waktu jam tutup kantor kas. Hal ini disebabkan kurangnya pengawasan dari atasan terhadap karyawan yang berada di kantor kas tersebut. Ini juga menandakan bahwa atasan atau pimpinan dalam mengawasi karyawan masih kurang intens dan teliti, sehingga masih ada celah bagi karyawan untuk melakukan pelanggaran.

Selain loyalitas, adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu

aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima karyawan dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Sementara setiap karyawan secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan juga sebaliknya. Terciptanya kepuasan kerja para karyawan merupakan suatu hal yang penting bagi setiap perusahaan. Apabila karyawan merasa puas dengan suatu pekerjaannya, maka mereka akan bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja akan tercipta apabila terjadi kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan timbal balik yang diberikan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak dapat menciptakan kepuasan kerja terhadap karyawannya, maka karyawan tersebut akan cenderung bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaannya. Karena mereka tidak merasakan kenyamanan dalam pekerjaannya dan timbal balik yang sesuai atas apa yang telah mereka lakukan.

Sebagai gambaran permasalahan kepuasan kerja karyawan yang ada di BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura adalah sebagian karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, hal ini disebabkan oleh jam pulang kerja yang hampir setiap hari molor, seharusnya jam 16.30 WIB sudah pulang namun sering kali melebihi jam pulang kerja dikarenakan masih harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan tidak mendapatkan bonus atau insentif.

Dari beberapa permasalahan-permasalahan yang ada di BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura yang sudah diuraikan di atas ini menandakan bahwa kinerja karyawan di perusahaan ini kurang baik. Kinerja karyawan yang baik bisa dilihat dari seberapa besar karyawan berusaha melakukan semua pekerjaan semaksimal mungkin yang dapat membantu dalam mengembangkan perusahaan dimana tempat ia bekerja.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Loyalitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPR JATIM Bank UMKM Jawa Timur KC Se-Madura”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikaji adalah bagaimana Loyalitas dan Kepuasan Kerja mempengaruhi kinerja karyawan BPR JATIM Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura. Oleh karena itu, dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura ?

3. Apakah secara bersama-sama loyalitas dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura ?
4. Di antara variabel-variabel tersebut, manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura.
3. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura.
4. Untuk mengetahui mana yang berpengaruh secara dominan antara (loyalitas dan kepuasan kerja) terhadap kinerja karyawan BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC se-Madura.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC Se-Madura

Hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan yang bermanfaat bagi BPR JATIM - Bank UMKM Jawa Timur KC Se-Madura untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

2. Bagi Peneliti

- a. Sebagai sambungan penelitian dan memperluas wawasan bagi kegiatan ilmu manajemen dalam rangka mengelola sumber daya manusia sehingga mensosialisasikan materi yang telah diberikan selama perkuliahan.
 - b. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.
 - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tempat pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti lebih dalam.
 - b. Sebagai sambungan dalam memperluas pengetahuan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang
4. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Sebagai sumbangan ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan informasi yang dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.