

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan semakin pesat. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat, menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan, dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian yang semakin bertumbuh seiring dengan semakin bertumbuhnya kebutuhan masyarakat. Berdasarkan dari UU Nomor 10 Tahun 1998, secara garis besar tujuan perbankan Indonesia adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Bank Tabungan Negara atau BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan, dan bentuk usaha Bank BTN adalah Perseroan Terbatas. Bank BTN adalah bank yang mengedepankan usaha dalam sektor KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Bank BTN kini sudah mulai bersaing dengan bank-bank lain yang sudah mulai berkecimpung di kredit pemilikan rumah seperti Bank CIMB Niaga, Bank BCA (Bank Central Indonesia), dan lain-lain. Bank BTN sendiri juga menerima simpan pinjam seperti halnya bank lain tidak sekedar pada fokus pada KPR.

Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Bangkalan merupakan salah satu Bank yang ada di Pulau Madura. Dimana BTN di Kabupaten Bangkalan memiliki jumlah kantor terbanyak dibandingkan dengan Kabupaten Sampang, Pamekasan, dan Sumenep. Berdasarkan data perusahaan, BTN di Kabupaten

Bangkalan terdiri dari 5 kantor cabang diantaranya : KCP Bangkalan, KK LPO Bangkalan, KK LPO Kamal, KK Kamal, dan KK LPO Blega.

Di Kabupaten Sampang hanya ada 2 kantor yakni KCP Sampang, dan KK LPO Sampang. Kemudian di Kabupaten Pamekasan ada 2 kantor cabang yakni KCP Pamekasan, dan KK LPO Pamekasan. Selanjutnya di Kabupaten Sumenep juga terdiri dari 2 kantor cabang diantaranya: KCP Sumenep, dan KCP MUR Sumenep.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, bank BTN berusaha melakukan perbaikan, baik dari segi sumber daya manusia, teknologi, dan pelayanan agar dapat menjadi yang terbaik untuk nasabah. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan memegang peranan penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia sebagai penggerak segala usaha dan aktivitas yang ada diperusahaan dan juga sebagai penentu jalannya perusahaan. Ruang lingkup sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Menurut Sutrisno (2010: 74), “kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”. Kemudian menurut Hasibuan dalam Hartatik (2014:226) mendeskripsikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda – beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Menurut Herzberg dalam penelitian Hurriyati (2017), ciri perilaku pekerja yang memiliki kepuasan kerja adalah mereka yang mempunyai motivasi untuk bekerja yang lebih tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin yang lainnya. Sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, karyawan dengan kepuasan tinggi akan memberikan kontribusi tinggi terhadap perusahaan, sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah akan menimbulkan dampak negatif seperti produktivitas rendah, semangat kerja rendah, karyawan sering absen, dan datang terlambat.

Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Bangkalan membuat kebijakan dan peraturan yang harus dipatuhi para karyawannya. Menurut Terry dalam Sutrisno (2014:87) mengemukakan “disiplin merupakan alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik”. Kemudian menurut Hasibuan (2017:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran disini adalah sikap seseorang yang secara suka rela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap,

tingkah laku, perbuatan seseorang yang sesuai dengan perusahaan baik tertulis maupun tidak.

Menurut hasil wawancara sebelumnya, salah satu peraturan yang ada di BTN Cabang Bangkalan diantaranya, karyawan diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Apel di pagi hari. Apabila karyawan datang terlambat ke kantor ataupun tidak hadir tanpa keterangan maka gaji karyawan tersebut akan langsung terpotong. Karyawan yang datang terlambat di akumulasikan selama satu bulan dan setiap keterlambatan 10 menit dipotong sebesar 5% dari gaji pokok karyawan. Namun demikian, masih banyak karyawan datang terlambat. Hal tersebut terjadi karena beberapa faktor diantaranya adalah karena faktor macet di pagi hari terutama bagi pegawai yang tinggal lumayan jauh dari kantor atau karena pegawai tersebut memang kurang disiplin. Selain itu, tingkat kedisiplinan karyawan masih rendah, dimana masih ada karyawan yang setelah jam istirahat masih terlihat memanfaatkan waktu istirahatnya.

Hasil wawancara tersebut juga didukung dengan data yang peneliti dapatkan dari hasil penerapan *finger print* di BTN Cabang Bangkalan. Berikut data keterlambatan karyawan di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Bangkalan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Keterlambatan Karyawan BTN Cabang Bangkalan Periode April-September 2019

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Keterlambatan	Persentase
April	20	83	20	1,20%
Mei	21	83	19	1,09%
Juni	18	83	20	1,33%
Juli	22	83	21	1,15%
Agustus	22	83	33	1,80%
September	23	83	77	4,03%

Sumber : Kepala HRD Bank BTN Cabang Bangkalan

Dari data diatas, dapat kita ketahui bahwa jumlah keterlambatan karyawan pada 6 (enam) bulan terakhir cenderung mengalami peningkatan setiap bulannya. BTN Cabang Bangkalan menerapkan jam masuk kantor pada pukul 07.30 WIB akan tetapi pada kenyataannya karyawan masih belum bisa tepat waktu. Pada bulan April persentase keterlambatan sebesar 1.20%, sedangkan pada bulan Mei mengalami penurunan menjadi 1.09%, kemudian pada bulan Juni mengalami peningkatan lagi sebesar 1.33%. Pada bulan Juli persentase keterlambatan sebesar 1,15%, kemudian naik menjadi 1,80% pada bulan Agustus, bahkan terjadi peningkatan yang tinggi dari bulan Agustus menjadi 4,03% pada bulan September. Hal ini tentu menjadi masalah karena keterlambatan karyawan meningkat tajam terutama pada 3 (tiga) bulan terakhir.

Selanjutnya Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Bangkalan selalu menekankan kepada seluruh sumber daya manusianya dalam hal ini karyawan untuk dapat mencapai kinerja yang baik, dimana manfaat dari kinerja tersebut tidak hanya dirasakan individu tetapi juga dirasakan oleh institusi yang bersangkutan.

Menurut Simanjuntak dalam (Widodo, 2015: 131), menyatakan bahwa “kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, sedangkan kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu”. Kemudian Torang (2012:118) mendefinisikan kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar oprasional prosedur kiteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Setiap individu tentunya memiliki kualitas dan kuantitas yang berbeda-beda, begitupun dengan Karyawan BTN Cabang Bangkalan. Untuk melihat kualitas dan kuantitas dari masing-masing pegawai maka perusahaan tentunya melakukan penilaian kinerja. Menurut Abdullah (2014:201) Penilaian kinerja merupakan analisis dan interpretasi keberhasilan atau kegagalan pencapaian kinerja.

Penilaian kinerja karyawan BTN Cabang Bangkalan menggunakan dua cara, yaitu penilaian perilaku kerja karyawan dan penilaian sasaran kerja. Di dalam kantor BTN Cabang Bangkalan kualitas karyawan diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh bank. Kualitas karyawan dapat diukur dengan penilaian perilaku kerja karyawan yang meliputi aspek pelayanan pelanggan, dorongan berprestasi, integritas dan kerjasama. Dari hasil penilaian masing-masing aspek tersebut, nilai dikelompokkan berdasarkan predikat tertentu, yaitu : istimewa (451-500), sangat baik (381-450), baik (301-380), cukup (201-300) dan kurang (100-200). Hasil penilaian karyawan BTN Cabang Bangkalan, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Data Penilaian Kinerja Karyawan BTN Cabang Bangkalan Periode April-September 2019

Bulan	Rata-rata penilaian Kinerja	Keterangan
April	369	Baik
Mei	372	Baik
Juni	375	Baik
Juli	381	Sangat baik
Agustus	379	Baik
September	376	Baik

Sumber : Kepala HRD Bank BTN Cabang Bangkalan.

Dari data Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa poin penilaian hasil kinerja karyawan pada bulan April sampai dengan Juli cenderung mengalami peningkatan. Terutama peningkatan dari bulan Juni ke Juli sehingga mencapai predikat diatas standar yang ditetapkan BTN Cabang Bangkalan, yaitu minimal sebesar 381 poin atau dengan predikat sangat baik. Namun, pada bulan berikutnya Agustus dengan September cenderung mengalami penurunan yakni dengan predikat baik.

Dari kedua tabel yang telah dijelaskan sebelumnya dapat kita simpulkan bahwa disiplin kerja dalam tiga bulan terakhir cenderung mengalami peningkatan, sedangkan kinerja karyawan dalam tiga bulan terakhir cenderung mengalami penurunan namun masih dalam predikat baik. Hal ini dikarenakan karyawan BTN Cabang Bangkalan meskipun sering datang terlambat terutama setelah jam istirahat, karyawan menyelesaikan pekerjaannya sampai selesai meskipun diluar jam kerja karena sistem kerja di BTN Cabang Bangkalan yakni menerapkan sistem target. Pekerjaan hari ini harus diselesaikan hari ini pula, tidak seperti pekerjaan lainnya seperti PNS, ketika jam kerja sudah selesai pegawai sudah boleh pulang ataupun ketika pekerjaan belum selesai, pegawai boleh melanjutkan di hari berikutnya.

Menurut peraturan yang ada di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Bangkalan, jam kerja di perusahaan mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB. Namun pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang bekerja diluar dari jam kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaannya agar tidak menumpuk pada hari berikutnya. Hal ini didukung dari hasil wawancara dari beberapa karyawan dan kepala HRD yang menyatakan bahwa hampir setiap hari karyawan di BTN menyelesaikan pekerjaannya melebihi waktu yang telah

ditentukan karena pada jam kerja biasa mereka tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sehingga mereka harus menambah jam kerja mereka atau melembur.

Dari permasalahan yang telah di paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan?
3. Apakah disiplin dan kepuasan kerja berpengaruh simultan (bersama-sama) terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan secara umum adalah untuk menguji dan menemukan bukti empiris pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan.

1. Menguji dan menganalisis pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan.

3. Menguji dan menganalisis disiplin dan kepuasan kerja berpengaruh simultan (bersama-sama) terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai Disiplin dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan BTN Cabang Bangkalan sehingga menjadi pertimbangan dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh perusahaan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

- a. Untuk menambah pengetahuan baik teori maupun praktek dibidang sumber daya manusia khususnya tentang Disiplin dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan BTN Cabang Bangkalan.

- b. Menumbuhkan sikap professional kerja melalui berfikir dan meningkatkan daya penalaran dalam melakukan penelitian, perumusan dan penyelesaian masalah secara ilmiah.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan keilmuan dan sebagai masukan bagi pengembangan kurikulum khususnya dibidang ilmu ekonomi manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan dan mengembangkan hasil penelitian yang sudah ada.