

BAB I

PENDAHULUAN

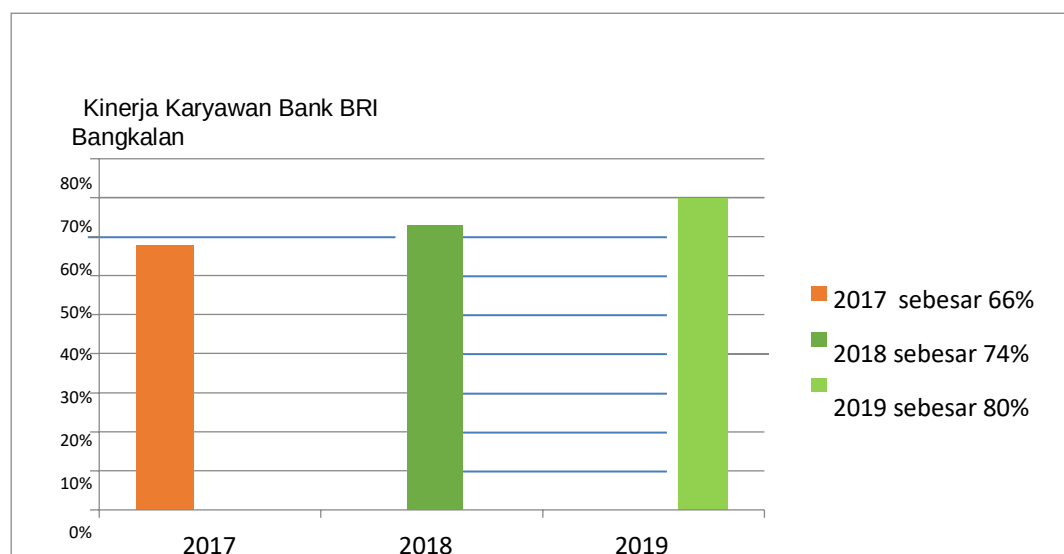
1.1 Latar Belakang

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRI atau Bank BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang tertuang dalam visi dan misi BRI dalam melayani nasabah. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk, yang masih digunakan sampai saat ini. Lokasi penelitian ini dilakukan di

Bank BRI Kantor Cabang Bangkalan, tepatnya di Jl. Letnan Singosastro No. 1, Rw.07, Kraton, Kec. Bangkalan, Madura, Jawa Timur 69119.

Saat melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa kinerja karyawan pada kantor BRI Cabang Bangkalan masih belum memenuhi target kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.



Gambar 1. 1 Grafik Kinerja Bank BRI Bangkalan Tahun 2017-2019

Sumber : Devisi SDM, Kantor BRI Cabang Bangkalan 2021

Dalam gambar 1.1 dapat dilihat bahwassanya kinerja Bank BRI Cabang Bangkalan dari tahun 2017-2019 mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Di tahun 2017 pencapaian kinerja karyawan hanya mencapai 66%, pencapaian kinerja tersebut meningkat lumayan tinggi pada tahun 2018 sebesar 74% dan pada tahun 2019 kembali mengalami peningkatan mencapai angka 80%. Akan tetapi informasi yang didapatkan peneliti dari manajer devisi SDM, bahwa realisasi pencapaian kinerja karyawan diatas belum optimal karena belum memenuhi target yang ditetapkan perusahaan sebesar 100%. Ketercapaian target 100% diartikan bahwa karyawan mampu memenuhi

semua tugas yang ditugaskan kepada mereka dalam bentuk program kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setyowati Subroto, (2017:36) bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu yang menentukan keberhasilan perusahaan dan tingkat terhadap pelaksanaan tugas serta tanggung jawabnya. Kinerja menjadi tolak ukur karyawan dalam melakukan tugas yang ditargetkan untuk diselesaikan dan upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat (Wuryaningsih & Rini Kuswati, 2013:276).

Masalah pada Karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan yaitu ditemukan bahwa nasabah sedikit merasa kecewa yaitu pada saat urusan nasabah yang satu sudah selesai, karyawan tidak langsung memanggil nasabah pada urutan selanjutnya, padahal nasabah tersebut memiliki keperluan lain yang mendesak. Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank BRI juga sangat lambat padahal antrian pada Bank BRI Cabang Bangkalan sangatlah membludak sehingga nasabah juga merasa kecewa dengan pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan dan berhubungan dengan kinerja karyawannya yang lambat (Koran Madura, 2019). Dengan adanya efek *covid-19* membuat nasabah yang ingin melakukan pelayanan jasa di Bank BRI Cabang Bangkalan dibatasi untuk bergantian masuk guna melakukan pelayanan jasa sehingga nasabah semakin lama menunggu antrian dan jenuh menunggu proses pelayanan yang dilakukan para karyawannya.. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Recha dan Syafriandi (2017) yang menyatakan bahwa nasabah cenderung tidak puas dengan kepedulian karyawan terhadap keluhan dari nasabah. Hal ini berkaitan dengan cara karyawan, memiliki

tanggung jawab terhadap kegiatan yang terjadi didalam atau diluar kontrol dirinya.

Sebelumnya juga Bank BRI dalam melakukan perekrutan karyawan menggunakan sistem kontrak. Apabila sudah menjadi karyawan selama 3 tahun diangkat menjadi karyawan tetap. Tetapi pada saat ini sistem perekrutan pada Bank BRI menggunakan sistem perekrutan magang sesuai dengan perjanjian dengan perusahaan. Oleh karena itu, karyawan yang sudah bekerja selama 3 tahun bahkan 5 tahun mengalami pemecatan jika tidak diangkat menjadi karyawan tetap. Sehingga karyawan tersebut kehilangan pekerjaannya. Hal ini merupakan kemalangan bagi para karyawan karena harus kehilangan pekerjaannya tetapi karyawan harus bisa pasrah dan lapang dada menerima keputusan dari pihak perusahaan

Berdasarkan fenomena yang terjadi, salah satu penyebabnya yaitu tergambar dari sikap, tindakan maupun cara yang dilakukan oleh karyawan kepada para nasabah yang terakumulasi dalam konsep *locus of control*. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yusnaena & Salmi Hidayati (2018 : 122) bahwa locus of control berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ni kadek Eny (2015:14) juga berpendapat bahwa permasalahan yang dihadapi oleh karyawan yang berhubungan dengan *locus of control* yaitu pegawai cenderung kurang mampu dalam mengatasi penurunan kinerja menurut Rezsa (dalam Melati, 2011). Hal ini disebabkan oleh kecenderungan karyawan yang kurang aktif, sehingga kinerjanya tidak berorientasi pada produktivitas tugas. Kinerja juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu, yaitu individu dengan internal *locus of control* lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya.

Menurut Widyaninggar (2014 :93) *locus of control* menunjukkan seberapa besar keyakinan seseorang mengenai hubungan antara perbuatan yang dilakukan dengan hasil yang diterima. *Locus of control* berkaitan dengan sikap kerja seseorang dan citra diri yang dimilikinya. Robbins dan Judge (2008:138), membagi *locus of control* menjadi dua, yaitu: *locus of control* internal dan eksternal. Modise dan Patient (2017) mereka yang cenderung memiliki *locus of control* eksternal akan merasa setiap kejadian yang dialami dalam hidupnya berada diluar kendalinya misalkan karena kebetulan, nasib atau sebuah keberuntungan dan untuk orang dengan *locus of control internal* yang dominan akan merasa memiliki peranan atau kekuatan dalam setiap hal yang terjadi dalam hidupnya.

Studi yang dilakukan oleh Wahyuni dkk. (2016 :194) menyatakan bahwa *internal locus of control* yang semakin tinggi dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan. Selain itu pada penelitian DI.Wuryaningsih dan Kuswanti (2013 :276),Gurendrawati et al.(2014 :359),Appiah dan Addai (2014 :43) menyatakan bahwa *locus of control* dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan. Kegagalan dalam suatu pekerjaan sebaiknya ditanggapi sebagai hal yang labil, dimana kita beranggapan bahwa keberhasilan yang dicapai merupakan akibat oleh faktor eksternal dan ketika mengalami kegagalan faktor internal dikatakan sebagai penyebabnya (Iwan Restu et al.,2019 :30). *Locus of control* memiliki keyakinan yang mendalam dan beranggapan saat seseorang melakukan hal positif maka hasil yang akan diterimanya juga positif dan begitu juga sebaliknya saat orang beranggapan negatif dalam melakukan suatu pekerjaan maka hasil negatif juga yang akan didapatkannya (Ridhawati dan Ibnu, 2014 :48).

Berdasarkan kajian permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Internal Locus Of Control* dan *External Locus of Control* terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Cabang Bangkalan pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *internal locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan?
2. Apakah *external locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan?
3. Apakah *internal locus of control dan external locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *internal locus of control internal* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah *external locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan.
3. Untuk mengetahui apakah *internal locus of control dan external locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat bagi penulis, perusahaan yang diteliti, dan pihak akademis, serta peneliti yang lain yang mungkin membaca skripsi ini, berikut adalah manfaat penelitiannya:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan memperluas wawasan peneliti serta menyesuaikan antara teori dan praktek lapangan yang terjadi. Dalam hal ini peneliti juga berharap dapat menambah relasi dan mengembangkan pengetahuan melalui praktek.

2. Manfaat bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam proses belajar mengajar dan pengaplikasian ilmu pengetahuan terutama tentang pengaruh *locus of control* internal dan external terhadap kinerja karyawan.

3. Manfaat bagi instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan, saran, dan informasi yang bermanfaat bagi instansi terkait *locus of control* internal dan external terhadap kinerja karyawan.

4. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan sekaligus pertimbangan untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat memberikan ide-ide baru dalam penelitiannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi yang menghadapi permasalahan yang sama.