

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan sengit yang terjadi dalam segi ekonomi di Indonesia terus berlanjut yang mengakibatkan munculnya bisnis-bisnis baru dan memaksa dunia usaha untuk terus maju dan berkembang agar dapat bersaing di pasar yang ketat. Sumber daya manusia adalah salah satu komponen penting yang terkait erat dengan kemampuan perusahaan untuk berkembang dan sejahtera. Salah satu sumber daya yang penting untuk mendorong perluasan dan peningkatan organisasi adalah sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia merupakan pelaku, perencana, dan penentu dalam pencapaian tujuan organisasi, maka manusia selalu terlibat aktif dalam segala aktivitas organisasi. Bahkan dengan alat-alat canggih yang dimiliki organisasi, tujuan tersebut tidak dapat dicapai tanpa partisipasi aktif dari para karyawannya. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa dunia usaha selalu berupaya mencari sumber daya manusia yang memiliki potensi dan kinerja untuk berkontribusi sebesar-besarnya terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja karyawan menjadi aspek yang secara langsung berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi. Menurut Simanjuntak dkk (2018:15) kinerja adalah ukuran hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu kinerja umumnya meliputi elemen kualitas dan kuantitas hasil kerja, kehadiran, dan kemampuan kerjasama (Simanjuntak dkk, 2018:15). Apabila karyawan mampu memberikan kinerjanya dengan optimal pada setiap tugas atau *jobdesc* yang diberikan, maka tujuan perusahaan akan tercapai.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor personal maupun dari perusahaannya. Menurut Satria dan Dewi (2018:177-178) ada tiga faktor yang dapat

meningkatkan kinerja karyawan adalah kompensasi, disiplin kerja seta pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Arianggi dkk (2018:149) diketahui bahwa kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Siagian Satria & Dewi, (2018:171) disiplin kerja adalah suatu ukuran yang digunakan manajemen untuk memotivasi anggota organisasi atau karyawan agar mematuhi persyaratan berbagai kebijakan yang ditetapkan oleh bisnis. Sutrisno (2016:86) mengartikan disiplin sebagai perilaku seseorang yang menaati aturan dan proses kerja pada buku lain. Disiplin kerja diartikan sebagai sikap atau perilaku pegawai yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. Menurut Manik (2017:257) karyawan dilatih melalui proses disiplin untuk membantu mereka menjadi lebih percaya diri dan mahir dalam mengikuti kebijakan perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kerja sama. Menurut Menurut Bachtiar Muhti, (2017:118) kerja tim merupakan sinergi kekuatan banyak orang dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan dengan menggabungkan kekuatan gagasan yang akan membawa pada kesuksesan. Dalam penelitian Ulvatunajah dan Cahyospuro (2019:186) mendefinisikan bahwa kerja tim atau *teamwork* merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerja sama tim merupakan salah satu peranan penting terhadap kinerja karyawan dikarenakan setiap anggota dapat saling membantu penyelesaian tugas dan masalah yang muncul dengan cara komunikasi dalam tim (Kusuma & Sutanto, 2018:423).

Banyak bisnis dan organisasi menjadi khawatir tentang pentingnya kerja sama tim dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Meskipun penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kerja tim sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan produksi di tempat kerja, disiplin kerja juga penting untuk menjamin bahwa karyawan mengikuti kebijakan dan pedoman. Bahkan dalam perusahaan atau bisnis yang bergerak di bidang

jasa, kerja sama tim dan disiplin kerja adalah faktor penting untuk mendorong perusahaan agar dapat dipercaya dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan jasa sendiri adalah jenis perusahaan yang menyediakan layanan atau jasa pada konsumen atau perusahaan lain, bukan produk fisik seperti perusahaan dagang. Perusahaan ini fokus pada memberikan solusi, keahlian, atau bantuan dalam bentuk layanan tertentu. Perusahaan jasa bisa bergerak di bidang konsultasi, pendidikan, kesehatan, transportasi, teknologi informasi, dan keuangan. Adapun contoh dari perusahaan jasa pada bidang keuangan yaitu perusahaan perbankan.

Dalam berita acara di laman *website* detik.com menyebutkan bahwa perbankan merupakan elemen vital dari struktur ekonomi karena berperan sebagai entitas yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yang selanjutnya dialokasikan melalui fasilitas pinjaman atau kredit untuk menopang aktivitas ekonomi. Di samping itu, perbankan juga menawarkan berbagai layanan keuangan lainnya seperti transfer dana, investasi, dan pengelolaan kekayaan. Dengan memberikan dukungan keuangan kepada bisnis dan individu, perbankan sangat berperan dalam mendorong kemajuan ekonomi. Stabilitas sektor perbankan amat krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat serta memastikan kelancaran aktivitas ekonomi. Bank juga dihadapkan pada tantangan dalam mengadopsi teknologi baru, meningkatkan efisiensi operasional, dan mempertahankan kualitas layanan pelanggan karena persaingan yang semakin ketat serta perkembangan teknologi yang terus-menerus.

Salah satu bank swasta terbaik di Indonésia, Bank Central Asia (BCA), mempunyai reputasi layanan pelanggan/nasabah yang luar biasa dan juga memiliki teknologi inovatif. Tersedia beragam layanan perbankan di Bank Central Asia, mulai dari kredit, simpanan, hingga perbankan digital. Prestasinya sebagian besar berkat dukungan tim yang efektif dan tingkat disiplin kerja yang tinggi. Di Bank Central Asia, dua hal yang sangat penting untuk

mencapai kinerja terbaik adalah disiplin kerja dan kerja sama tim. Disiplin kerja adalah ketika karyawan mematuhi aturan, etika, dan standar perusahaan dengan tepat. Sebagaimana pernah diungkapkan oleh presiden direktur BCA, Jahja Setiaatmadja, banyak orang yang berusaha mencapai kesuksesan dalam karier atau bisnis dengan mencari jalan pintas atau solusi instan. Disiplin, kesabaran, dan loyalitas adalah pilar penting bagi kesuksesan dalam meraih karier, sehingga nilainya telah diterapkan oleh Presiden Direktur BCA untuk memajukan perusahaan. Adapun kabar terbaru dari laman *website* Liputan 6 mengenai Bank Central Asia (BCA) menyoroti prestasi karyawan dan upaya BCA dalam menanamkan nilai-nilai seperti disiplin, ketekunan, dan kesetiaan untuk kemajuan BCA. Hal ini mendorong BCA untuk menjadi salah satu bank terkemuka yang kerap dijadikan panutan oleh bank lain di Indonesia, serta meraih berbagai penghargaan yang membanggakan.

Pada tahun 2022 Bank Central Asia mendapatkan penghargaan Top National Banker. Penghargaan ini menjadi apresiasi dari semangat, kinerja, dan kerja keras seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah Bank Central Asia (BCA). Selain itu, pada tahun 2016 BCA juga mendapatkan penghargaan Indonesia *Most Admired Companies Award* sebagai Top 20 *Indonesia Most Admired Companies*. Selama ini, BCA berupaya menciptakan lingkungan kerja positif untuk menjaga keseimbangan hidup karyawan dan mengembangkan diri. Prestasi dan keberhasilan implementasi strategi bisnis BCA bertumpu pada sumber daya manusia yang andal dan relatif. Kontribusi karyawan merupakan kunci dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah untuk mempertahankan reputasi perusahaan di tengah ketatnya persaingan.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah elemen penting lainnya dalam daya saing BCA. Keberhasilan yang telah diraih hingga sekarang tergantung pada SDM yang memiliki profesionalisme dan kualitas tinggi. Ini adalah mengapa pengembangan SDM menjadi

prioritas di BCA. Di BCA, pengembangan karir didasarkan pada prinsip-prinsip keterbukaan, kesempatan yang setara, meritokrasi, dan penghargaan terhadap prestasi. BCA menawarkan kesempatan penuh bagi karyawan untuk mengembangkan potensi mereka melalui berbagai program pelatihan, dengan tujuan agar mereka siap menghadapi tantangan dalam sektor perbankan. Sebagai bukti komitmen terhadap perkembangan karyawan, BCA memiliki Pusat Pelatihan yang didukung oleh pelatih-pelatih berpengalaman, baik dari dalam maupun luar perusahaan. BCA juga menjalin kerjasama dengan beberapa lembaga yang memiliki reputasi baik. Contohnya adalah *BCA Learning Center* yang akan diubah menjadi *BCA Learning Institute*, yang bertujuan untuk mempersiapkan sumber daya manusia atau karyawan, serta terus melakukan berbagai program pengembangan, mulai dari peningkatan kemampuan bahasa asing, keterampilan, manajemen, pengembangan diri, dan lainnya. Selain itu, untuk meningkatkan keterampilan karyawan, BCA mewajibkan setiap karyawan untuk mengikuti pelatihan, rata-rata satu karyawan harus mengikuti pelatihan selama dua hari dalam setahun, dan juga menyediakan beasiswa untuk pelatihan di luar negeri bagi karyawannya yang lulus tes.

Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah PT. Bank Central Asia (BCA) merasa perlu untuk menambahkan jumlah kantor cabang guna memperlancar kegiatan operasionalnya. Melalui studi kelayakan yang terus-menerus dilakukan serta dilihat dari tujuan secara umum, situasi perekonomian di daerah Kota Malang dan sekitarnya peranan pengadaan tambahan perbankan dirasakan sangat berarti. Oleh karena itu direksi PT. Bank Cental Asia memutuskan untuk membuka Kantor Cabang Utama (KCU) di Kota Malang pada tanggal 1 Maret 1973 tepatnya di Jl. Basuki Rahmat no. 70-74 Malang. PT. Bank Central Asia Malang mempunyai dua KCU, yaitu KCU Malang dan KCU Borobudur. KCU Malang sendiri mewadahi 13 Kantor Cabang Pembantu (KCP), yaitu KCP Batu, KCP Kudus, KCP Kepanjen, KCP Dampit, KCP Kyai Tamin, KCP Dinoyo, KCP Gondang

Legi, KCP Sumberpucung, KCP Kawi, KCP Gatot Subroto, KCP Sudirman, KCP Galunggung, dan KCP Sukun.

Dalam Bank Central Asia KCU Malang adapun cara atau teknik untuk menjamin kepuasan pelanggan, Bank Central Asia KCU Malang telah mencanangkan standar pelayanan yaitu SMART (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti) yang ditanamkan pada semua karyawan, terutama yang berhadapan langsung dengan para nasabah. Selanjutnya, untuk semakin memudahkan pengelolaan SDM dan meningkatkan kepuasan bekerja, BCA KCU Malang juga telah mengimplementasikan modul SAP HR (*System, Applications, and Products Human Resources*), yang saat ini telah online sepenuhnya dan telah dapat dimanfaatkan oleh karyawan. SAP HR sendiri adalah menyatukan teknologi cerdas, data dan wawasan, serta proses bisnis terhubung yang sangat penting untuk membuat keputusan tenaga kerja yang cepat dan efisien. SAP HR ini juga dapat mendorong produktivitas, ketangkasan bisnis, dan meningkatkan praktik sumber daya manusia agar tetap relevan dan progresif di masa sekarang maupun di masa mendatang.

Meskipun demikian, terdapat kekurangan kajian mengenai Bank Central Asia KCU Kota Malang. Selain itu, dengan menggunakan Bank Central Asia KCU Kota Malang sebagai studi kasus, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pengaruh Kerja Sama dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pekerja di sektor perbankan.

Dari pernyataan yang telah dibahas pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kerja Sama Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Central Asia KCU Kota Malang.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Apakah Kerja Sama (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

- Karyawan (Y) di Bank Cental Asia KCU Kota Malang?
2. Apakah Disiplin kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Central Asia KCU Kota Malang?
 3. Apakah Kerja Sama (X1) dan Disiplin Kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Cental Asia KCU Kota Malang?
 4. Manakah diantara variabel Kerja Sama (X1) dan Disiplin Kerja (X2) yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Cental Asia KCU Kota Malang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah.

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kerja Sama (X1) secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Central Asia KCU Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Disiplin Kerja (X2) secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Central Asia KCU Kota Malang.
- c. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kerja Sama (X1) dan Disiplin Kerja (X2) secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Cental Asia KCU Kota Malang.
- d. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Bank Cental Asia KCU Kota Malang.

2. Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian yang dilakukan :

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menunjukkan bagaimana peneliti di Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya telah menerapkan dan mengembangkan ilmunya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran potensi solusi atas permasalahan yang mungkin timbul terkait variabel-variabel tersebut, penelitian ini juga dapat menggambarkan kondisi karyawan, khususnya, terkait disiplin kerja, kerja sama, dan kinerja karyawan di Bank Cental Asia KCU Kota Malang.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan di perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya. Khususnya mengenai variabel kerja sama tim, disiplin kerja dan kinerja karyawan.