

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang ekonomi di Indonesia karena bank merupakan lembaga *intermediate* dimana bank berfungsi sebagai pihak ketiga, yaitu menyalurkan dana dari nasabah yang kelebihan dana kepada nasabah yang membutuhkan dana. Gubernur BI, Perry Warjiyo mengatakan pada saat menghadiri Rapat Dewan Gubernur (RDG) BI yang diselenggarakan pada 18 dan 19 Desember 2019 bahwa tingkat perekonomian di Indonesia pada tahun 2020 kemungkinan dapat berkembang. Beliau juga menyampaikan bahwa kondisi ekonomi Indonesia akan meningkat dalam kisaran 5,1-5,5 persen pada tahun 2020. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti menurunnya ketidakpastian global, perbaikan ekspor hingga meningkatnya pola konsumsi masyarakat. (sumber: *liputan6.com*, diakses pada tanggal 13 Februari 2020)

Dikarenakan ada perubahan pola konsumsi masyarakat maka bank merupakan salah satu lembaga yang terkena efek dari perubahan tersebut. Bank Indonesia memandang kinerja perekonomian Indonesia triwulan II 2019 tetap positif, di tengah perlambatan ekonomi dunia. Kedepan, upaya untuk mendorong permintaan domestik, termasuk investasi, perlu ditingkatkan untuk memitigasi dampak negatif perlambatan ekonomi dunia. Bank Indonesia akan terus memperkuat koordinasi dengan Pemerintah dan otoritas terkait untuk mempertahankan stabilitas ekonomi. (sumber *bi.go.id*, diakses pada tanggal 3 Maret 2020)

Agar bank dapat terus memperkuat koordinasi dengan pemerintah terkait mempertahankan stabilitas ekonomi serta menjadi lembaga yang menyalurkan dan mengelola dana dengan baik maka bank memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, untuk itu sumber daya

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

manusia disini sangat penting dan memegang faktor utama dalam penunjang kinerja bank karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia, sebuah perusahaan tentu tak akan bisa berjalan. Karenanya, perusahaan sudah harus mulai melihat SDM sebagai aset perusahaan. Dalam keberhasilan sebuah perusahaan tak bisa lepas dari faktor kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu elemen penentu daya saing perusahaan (sumber *news.detik.com*, diakses pada tanggal 2 Maret 2020)

Untuk mencapai tujuan organisasi, tentunya pegawai dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja pegawai penting untuk diperhatikan oleh organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang sering kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang di dapat, sesuai dengan standar organisasi.

Penilaian kinerja memiliki tujuan untuk menilai seberapa baik pegawai telah melakukan pekerjaannya dan apa yang mereka laksanakan agar menjadi lebih baik di masa mendatang. Mink (1993) mengatakan bahwa individu yang memiliki kinerja tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya: a) berorientasi pada prestasi, b) memiliki percaya diri c) berpengendalian diri, dan d) kompetensi. Pentingnya kinerja SDM dalam menciptakan organisasi yang memiliki kinerja tinggi agar dapat menunjang pelaksanaan program-program yang dimiliki oleh bank. (Iskandar, 2018)

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi. Maka dari itu diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena suatu keahlian yang dimiliki dapat mendukung kinerja pegawai. Manajemen pengelolaan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui penilaian kinerja pegawai atau *performance appraisal*. Penilaian kinerja pegawai adalah proses

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

merencanakan, mengorganisasi, menyupervisi, mengontrol dan menilai kinerja. Penilaian kinerja merupakan muara akhir dari manajemen modal manusia (Wirawan 2009 : 2).

Menurut Dessler (2013) Penilaian kinerja pegawai adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dalam melakukan pekerjaan dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Maka penilaian kinerja dapat dikatakan efektif apabila meliputi dua hal, yaitu (1) adanya seperangkat standar dan (2) komunikasi informasi (umpan balik). Dessler juga berpendapat bahwa, "*Effective appraisal also requires that the supervisor set performance standards. And it requires that the employee receives the training, feedback, and incentives required to eliminate performance deficiencies*". Pendapat Dessler ini mempertegas bahwa penilaian kinerja karyawan yang efektif membutuhkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya serta feedback (umpan balik) guna mencegah terjadinya penurunan performa pada karyawan

Menurut Riva'i dan Basri (2005:51) kegunaan atau manfaat hasil penilaian kinerja ada 9, yaitu: *performance improvement, compensation adjustment, placement decision, training and development needs, career planning and development, staffing process deficiencies, informational inaccuracies, job design error, and feedback to human resources*. Dimana semua manfaat tersebut memiliki umpan balik baik bagi kemajuan perusahaan maupun pegawai itu sendiri.

Kontribusi pegawai kepada organisasi selama periode waktu tertentu adalah hal yang dinilai pada penilaian kinerja. Pegawai akan mengetahui seberapa baik mereka bekerja dibandingkan dengan standar organisasi melalui umpan balik yang diberikan. Dari beberapa pengertian mengenai penilaian kinerja maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja membahas tentang seberapa cakap seseorang dalam melakukan pekerjaan yang diberikan. Menurut Iswati (2006) modal yang dibutuhkan selain modal sumber daya manusia dalam sebuah bank adalah modal fisik (*financial* dan *non financial*). Semua modal tersebut

memiliki nilai, dapat dihitung, dan bisa dikelola. Keberhasilan semua modal ini bergantung pada manajemen sumber daya manusia. Apabila manajemen sumber daya manusia berhasil maka kinerja semua jenis modal akan berhasil (Rozarie, 2017)

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara bergerak disektor perbankan yang terus tumbuh dan berkembang dengan pesat, berdasarkan data perolehan laba tiap tahun, pada tahun 2019 Bank BRI berhasil membukukan laba RP 34,41 triliun naik 6,15% dari 2018 sebesar Rp 32,4 triliun. (sumber:www.cnbcindonesia.com, diakses pada tanggal 3 Maret 2020) Karena Bank BRI memiliki kinerja perusahaan yang sangat baik maka dari itu membutuhkan tenaga kerja yang mempunyai kompetensi berkualitas. Berdasarkan hal-hal tersebut maka penulis ingin membahas lebih lanjut mengenai analisis kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Cabang Surabaya Pahlawan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana analisis kinerja pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Pahlawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kinerja pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Pahlawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang kinerja pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Pahlawan.

2. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan khususnya tentang kinerja pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Pahlawan.

3. Manfaat bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai supaya lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan nasabah serta kinerja operasional atau *back office* demi kepuasan nasabah dan kemajuan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Pahlawan di masa mendatang.