

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Bank Kb Bukopin Tbk Medan, merupakan [bank](#) swasta kelas menengah di [Indonesia](#) dan memfokuskan bisnis intinya pada 4 sektor, yaitu Usaha Kecil dan Menengah (UKM), mikro, konsumen dan komersial. Bank Bukopin memfokuskan diri pada segmen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), saat ini telah tumbuh dan berkembang menjadi bank yang masuk ke kelompok bank menengah di Indonesia dari sisi aset. Seiring dengan terbukanya kesempatan dan peningkatan kemampuan melayani kebutuhan masyarakat yang lebih luas, Bank Bukopin telah mengembangkan usahanya ke segmen komersial dan konsumen. Untuk mendukung program kerja tersebut PT. Bank Kb Bukopin Tbk Medan harus mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang mempunyai kinerja yang baik.

Menurut Wibowo (2010:4) Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Sementara menurut Menurut Rivai (2012:309), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai

sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Kb Bukopin Tbk Medan saat ini adalah masalah kredit, dimana kredit yang telah dipinjamkan tidak dapat di bayarkan kembali oleh nasabah tersebut kepada pihak bank seperti yang diperjanjikan. Adanya tunggakan pembayaran merupakan hambatan utama terhadap kelancaran usaha bank karena adanya tunggakan pembayaran berarti pengembalian dana yang seharusnya dapat kembali kepada bank menjadi tersendat – sendat dan bank tidak dapat memberikan kredit kepada debitur lainnya. Kemudian masalah Pelayanan, dimana nasabah seringkali merasa kurang puas melalui layanan call center, hal ini dikarenakan adanya hambatan yang terjadi selama melakukan komunikasi seperti kesalahan pada jaringan. Setelah itu masalah sarana dan prasarana, dimana sarana dan prasarana di kantor tersebut tidak memadai dan harus perlu diperhatikan. Dan yang terakhir yaitu masalah likuiditas, hal ini berkaitan dengan penyaluran kredit perbankan di tengah situasi ekonomi yang sulit.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di PT. Bank Bukopin Tbk Medan adalah disiplin kerja. Menurut Hamali (2016:214) disiplin kerja yaitu “suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan dapat menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku”. Sementara itu, Menurut Hasibuan (2011:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma–norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara suka rela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Jadi, dia akan mematuhi/mengerjakan semua tugasnya dengan baik bukan atas paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak. Penelitian terdahulu yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja adalah Menurut Tika Trisnawati (2021) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Chandra Andika (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Jefry (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain disiplin kerja, Faktor loyalitas kerja juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT. Bank Kb Bukopin Tbk Medan. Menurut Hasibuan (2011: 95) bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggungjawab. Sementara itu, Menurut Rowley (2012:112) loyalitas adalah sikap berkomitmen, setia dan menjaga hubungan kerja dengan para pekerja dengan lebih baik lagi untuk peningkatan kinerja termasuk peningkatan produktivitas kinerja tim dan individu yang diakibatkan oleh rendahnya ketidakhadiran dan menurunnya angka turnover.

Penelitian terdahulu Menurut Cintya Ribka Sampul (2020) hasil penelitian menyatakan bahwa Loyalitas Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Rowen (2017) Hasil penelitian menyatakan

bahwa Loyalitas Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Jesica Radana Silalahi (2019) menyatakan bahwa Loyalitas Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kesemuanya menarik kesimpulan bahwa loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Loyalitas Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1) Kredit yang telah dipinjamkan tidak dapat di bayarkan kembali oleh nasabah tersebut kepada pihak bank seperti yang diperjanjikan.
- 2) Saya bertanya kepada karyawan bahwa masih kurangnya pelayanan dimana nasabah seringkali merasa kurang puas melalui layanan call center.
- 3) Sarana dan prasarana di kantor tersebut tidak memadai dan harus perlu diperhatikan.
- 4) Masalah likuiditas yang berkaitan dengan penyaluran kredit perbankan di tengah situasi ekonomi yang sulit.

1.3. Batasan Dan Rumusan Masalah

a. Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan hanya meliputi permasalahan disiplin kerja dan loyalitas terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diidentifikasi maka peneliti merumuskan masalah yang berkaitan dengan penelitian yang akan disusun oleh peneliti sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.
- 2) Bagaimana Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.
- 3) Bagaimana Pengaruh Disiplin Kerja dan Loyalitas terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja dan Loyalitas terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan adalah sebagai berikut:

a) Bagi PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan dalam upaya meningkatkan disiplin kerja pegawai yang lebih baik.

b) Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh disiplin kerja dan loyalitas terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank KB Bukopin Tbk Medan.

c) Bagi Peneliti Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan disiplin kerja dan loyalitas terhadap kinerja pegawai.