

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini, pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat, sehingga persaingan di antara industri perbankan juga semakin ketat. Masing-masing berusaha membenahi industri perbankannya dalam segala aspek mulai dari, pemasaran, keuangan, personalia, dan juga pembenahan di dalam organisasi perbankan. Oleh sebab itu, industri perbankan di harapkan dapat memenuhi tuntutan beroperasi seefektif dan seefisien mungkin agar tetap dapat menghadapi para pesaingnya.

Industri perbankan yang dapat bertahan terhadap persaingan tersebut akan berkembang dan tumbuh menjadi industri perbankan yang bersekala besar. Tumbuhnya skala industri perbankan akan mengakibatkan meluasnya kegiatan-kegiatan di industri perbankan tersebut, sehingga memelurkan banyak perubahan dalam bidang manajemen. Semakin besar suatu industri perbankan maka semakin kompleks pula masalah yang di hadapi dalam bidang manajemen.

Kompleksitas masalah yang dihadapi manajemen ini akan mengakibatkan peningkatan kebutuhan akan pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Dikatakan demikian, karena seorang pegawai merupakan salah satu unsur yang menentukan dalam mengembangkan suatu industri perbankan. Berhasil atau gagalnya suatu industri perbankan banyak ditentukan oleh kualitas kinerja pegawainya. Tanpa mengurangi arti penting dari unsur-unsur industri perbankan lainnya, peranan manusia sebagai komponen dasar yang penting dari setiap organisasi, karena

manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang baik untuk mencapai tujuan industri perbankan.

Suatu perusahaan perbankan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan dari para pegawai perusahaan tersebut. Perusahaan perbankan bertujuan mencapai hasil optimal dengan dukungan kinerja optimal dari pegawai. Program kerja atau rencana kerja yang telah disusun dalam rangka mencapai target-target tertentu dapat sia-sia, apabila tidak memperoleh dukungan penuh dari segenap pegawai. Kondisi itu makin terasa pentingnya ketika perusahaan perbankan harus menghadapi permasalahan eksternal yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Hal ini dapat terjadi karena kinerja pegawai yang tidak dapat ditawarkan perusahaan, terutama karena eksistensinya sebagai prasyarat bagi kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa dukungan kinerja karyawan yang optimal pula. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa faktor kinerja karyawan merupakan kunci kemajuan dan keberhasilan perusahaan perbankan.

Didalam suatu perusahaan perbankan, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu pengalaman kerja pegawai dan loyalitas pegawai itu sendiri. Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik (Ranupandojo, 2004:15). Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijoko, 2004:31). Dengan pengalaman kerja yang semakin baik maka karyawan akan diharapkan dapat memberikan kinerja yang

baik dan menjadi contoh bagi karyawan yang baru bergabung kedalam perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu loyalitas kerja pegawai itu sendiri. Setiap perusahaan menginginkan pegawainya memiliki loyalitas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi untuk meningkatkan loyalitas tidaklah mudah, loyalitas merupakan sikap mental yang ditunjukkan pegawai kepada perusahaan. Loyalitas atau kesetiaan itu sendiri adalah kemampuan dan kemauan dari pegawai untuk tidak berpindah-pindah antara satu perusahaan keperusahaan lainnya dalam jangka waktu yang singkat. Loyalitas pegawai diperlukan oleh perusahaan lebih kepada level kepala bagian keatas dikarenakan pada level tersebut sudah memahami visi dan misi perusahaan, sehingga dapat ikut memperlancar pergerakan roda perusahaan. Sedangkan untuk karyawan level paling bawah perpindahan karyawan dapat mudah terjadi disebabkan oleh tawaran gaji yang lebih tinggi dari perusahaan lainnya atau juga karena ketidakcocokan budaya perusahaan terhadap karyawan itu sendiri.

PT. Bank SUMUT merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri perbankan. Visi Bank SUMUT adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat. Untuk melakukan visi tersebut, PT. Bank SUMUT menetapkan Misi yang harus dilaksanakan yaitu mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *Compliance*.

PT. Bank SUMUT sendiri memiliki motto “MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK” dimana PT. Bank SUMUT berusaha untuk selalu

terpercaya energik dalam melaksanakan setiap kegiatan senantiasa bersikap ramah membina hubungan secara bersahabat menciptakan suasana aman dan nyaman memiliki integritas yang tinggi komitmen penuh memberikan yang terbaik. Melihat motto tersebut, PT. Bank SUMUT selalu memperhatikan kinerja dari setiap pegawainya, karena untuk memberikan pelayanan yang baik bagi setiap nasabahnya, maka kualitas kinerja yang diberikan pegawainya juga harus baik, agar citra PT. Bank SUMUT sebagai bank yang memberikan kualitas terbaik bagi setiap nasabahnya dapat berjalan.

PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kuala merupakan salah satu cabang PT. Bank SUMUT yang bergerak di industri perbankan. Sama halnya seperti cabang-cabang lainnya, PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kuala juga menerapkan motto “MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK” bagi setiap nasabahnya dengan melihat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan pegawainya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Melihat betapa pentingnya pengaruh kinerja seorang pegawai di dalam mengoperasikan perusahaan, maka pegawai merupakan tonggak berdirinya suatu perusahaan dalam menjalankan semua roda aktivitas dari keseluruhan aktivitas yang ada di perusahaan tersebut. Kinerja merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan perbankan, karena hal tersebut akan menentukan tingkat keberhasilan perusahaan perbankan dalam menjalankan fungsinya. Singkatnya, jika kinerja dari pegawai kurang baik, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini dapat membuat citra perusahaan perbankan tersebut menjadi buruk. Kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan

perusahaan perbankan yang menunjukkan akuntabilitas pelayanan dalam kerangka tata perusahaan yang baik.

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Pengalaman Kerja dan Loyalitas Terhadap Kinerja Pegawai di PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kuala”*.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Karena setiap penelitian itu memiliki objek, tujuan dan bahasan atau masalah yang berbeda, serta berdasarkan pada survey awal yang peneliti lakukan, maka ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu :

1. Adanya perbedaan kinerja antara pegawai senior dan pegawai junior
2. Terdapat perbedaan loyalitas antar para pegawai yang ada di perusahaan tersebut
3. Menurunnya kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang dikaji terarah maka permasalahan dibatasi sebagai berikut. Penelitian ini akan mengkaji kinerja pegawai namun dalam penelitian ini hanya membahas faktor pengalaman kerja dan loyalitas yang memiliki pengaruh ataupun tidak terhadap kinerja pegawai baik secara parsial maupun secara simultan.

## **1.4. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana mekanisme penilaian kinerja pegawai di PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kwala ?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja dan loyalitas terhadap kinerja pegawai di PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kwala ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui mekanisme penilaian kinerja pegawai di PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kwala
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan loyalitas terhadap kinerja pegawai di PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kwala.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian dengan judul pengaruh pengalaman kerja dan loyalitas terhadap kinerja pegawai di PT. Bank SUMUT cabang Simpang Kwala adalah :

1. Untuk penulis yaitu sebagai penambahan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang pengaruh pengalaman kerja dan loyalitas terhadap kinerja seorang pegawai

2. Untuk perusahaan yaitu dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan yang diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan
3. Untuk pihak lain diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan dalam melakukan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pengalaman Kerja**

##### **2.1.1. Pengertian Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik (Handoko, 2009:65). Syukur (2001:74), menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah lamanya seseorang melaksanakan frekuensi dan jenis tugas sesuai dengan kemampuannya

Menurut Sedarmayanti (2009:75), “Pengalaman merupakan faktor utama dalam perkembangan seseorang, sedangkan pengalaman hanya mungkin diperoleh dalam hubungan lingkungannya”. Pengalaman merupakan faktor utama dalam perkembangan seseorang dalam hal ini berarti bahwa jiwa dan kemampuan seseorang akan lebih mapan jika orang tersebut telah merasakan keadaan yang sebenarnya.