

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bisnis perbankan sampai saat ini masih tetap menarik bagi para investor sehingga bermunculan bank-bank swasta baru terutama di kota-kota besar di Indonesia. Kondisi demikian menyebabkan terjadinya persaingan memperebutkan nasabah bank di negeri ini sangat ketat. Dengan jumlah bank dan kantor cabang yang banyak serta produk yang ditawarkan bank sangat beragam, kualitas pelayanan memang masih merupakan cara ampuh dan sebagai ujung tombak bagi bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru.

Untuk meningkatkan sumber daya manusia dibutuhkan peningkatan kinerja karyawan yang optimal dengan cara memberikan insentif untuk para karyawan akan dapat meningkatkan hasil kerja yang maksimal dan tentunya ini akan menjadi salah satu tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia Menurut Dessler (2015:3) adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Peningkatan kinerja karyawan yang tinggi sangat penting dalam suatu organisasi, karena dengan kinerja karyawan yang tinggi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan, dengan produktivitas yang meningkat maka tujuan dari organisasi akan tercapai dengan sendirinya. Oleh karena itu suatu organisasi selalu berusaha agar dapat meningkatkan kinerja karyawan, agar tujuan dari organisasi itu dapat segera tercapai.

Penilaian pimpinan terhadap karyawan adalah proses untuk mengukur performa karyawan berdasar perilaku yang terukur, bukan berdasar pada 'kesan' pemimpin terhadap karyawan tersebut. Penilaian perilaku yang terukur ini bisa didasari pada kinerja karyawan, ataupun pada target tahunan yang telah dibuat bersama. Pemimpin kemudian perlu untuk

mencari data yang cukup terkait dengan penilaian perilaku tersebut, dan saat saat semua data telah terangkum.

Namun, bagaimana pun objektifnya sebuah penilaian, bawahan tetap memiliki persepsi terhadap kinerjanya. Karena mereka pelaku utama dari kinerja yang dihasilkan tersebut. Bawahan melakukan, merasakan dan terlibat langsung dalam mencapai target dan sasaran. Maka, alangkah bijak jika *leader* menghargai pandangan bawahan tentang kinerja yang dicapainya. Berilah kesempatan bawahan untuk berbagi pandangan tentang kinerjanya.

Insentif adalah kompensasi khusus yang diberikan perusahaan kepada karyawan di luar gaji utamanya untuk membantu memotivasi atau mendorong karyawan tersebut lebih giat dalam bekerja dan berusaha untuk terus memperbaiki prestasi kerja di perusahaan.

Kinerja karyawan selain dipengaruhi oleh penilaian pimpinan juga dipengaruhi oleh insentif merupakan kompensasi khusus yang diberikan perusahaan kepada karyawan, di luar gaji utamanya, untuk membantu memotivasi atau mendorong karyawan tersebut agar lebih giat dalam bekerja dan berusaha untuk terus memperbaiki prestasi kerja di perusahaan.

Penilaian pimpinan di Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi Bekasi masih berlaku dan berpengaruh oleh insentif karyawan tersebut dan penilaian pimpinan masih subjektif setiap karyawan, karyawan yang dekat dengan pimpinan akan mendapatkan penilaian yang tinggi dan mendapatkan insentif lebih besar di bandingkan karyawan yang tidak terlalu dekat dengan pimpinan. *Frontliner* terdiri *Customer Service* dan Teller tetapi saat pembagian bonus tahunan bulan April dan bonus akhir tahun di bulan Desember pembagian insentif masih tidak merata antara *Customer Service* dan Teller. Seiring berjalannya waktu tetap mengikuti saja apa yang sudah menjadi penilaian pimpinan dan karyawan tidak ada yang berani menanyakan *presentase* dari Insentif.

Berikut contoh Penilaian di Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi Periode 2018 :

**Tabel. 1.1 Aspek Penilaian Pimpinan**

No.	Nama	Bagian	Aspek Penilaian				Total	
			Kuantitas Kerja	Kualitas Kerja	Kemampuan	Ketepatan Waktu		Pencapaian Target
1	Diah M	Teller	97	99	99	100	96	491
2	Eka P	Teller	70	90	90	90	60	400
3	Priskila	<i>Customer Service</i>	80	90	80	90	90	430
4	Tasya P	<i>Customer Service</i>	98	97	97	100	98	490

Keterangan Penilaian :

500-490 = 100% dari gaji pokok

489-300 = 90% dari gaji pokok

299< = 80% dari gaji pokok

Insentif yang diberikan ke karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi berupa Bonus. Bonus adalah sejumlah uang yang ditambahkan ke gaji karyawan, biasanya diperuntukkan bagi karyawan sebagai hadiah untuk karena mereka telah melakukan pekerjaan dengan baik dan keuntungan yang di dapat dari Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi. Apabila pembayaran gaji pokok biasanya dilakukan setiap Akhir bulan, maka dilakukan pada Bonus Tahunan bulan April dan bulan Desember bonus akhir tahun.

Berikut contoh Pemberian insentif di Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi Periode 2018 :

**Tabel 1.2 Pemberian Insentif**

No.	Nama	Bagian	Hasil Penilaian	Presentase	Bonus yang diterima
1	Diah M	Teller	491	100%	Rp 4.600.000
2	Eka P	Teller	400	90%	Rp 4.140.000
3	Priskila	Customer Service	430	90%	Rp 4.600.000
4	Tasya P	Customer Service	490	100%	Rp 4.140.000

Melihat pentingnya penilaian pimpinan dan insentif terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang : **“Pengaruh Penilaian Pimpinan dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Insentif yang diterima belum sesuai dengan pengharapan karyawan di Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi.
2. Penilaian Pimpinan terhadap karyawan subjektif.
3. Menurunnya kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya di Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Masalah yang relevan dalam sumber daya manusia begitu banyak dalam penelitian ini. Penulis membatasi masalah hanya dibidang penilaian pimpinan, insentif dan kinerja karyawan pada Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh penilaian pimpinan terhadap kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh penilaian pimpinan dan insentif terhadap kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti mempunyai tujuan tertentu. Berdasarkan pada perumusan masalah sebagaimana tersebut diatas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penilaian pimpinan terhadap kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi
2. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi
3. Untuk mengetahui pengaruh penilaian pimpinan dan insentif terhadap kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas maka diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat diantaranya :

1. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui serta membandingkan antara teori dan kondisi realitas yang ditemukan dilapangan sekaligus dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah.

2. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan di bidang jasa khususnya mengenai hubungan kinerja karyawan dengan penilaian pimpinan dan insentif.

### 3. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan dan memberikan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Bank Index Kantor Cabang Pembantu Bekasi.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, masing-masing tidak dapat dipisahkan karena memiliki keterkaitan antara bab satu dengan bab lainnya. Sistematika penulisan dimaksudkan agar dalam penulisan skripsi ini dapat terarah dan sistematis. Gambaran lebih rinci mengenai penulisan skripsi ini dapat dilihat dalam setiap bab, antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat tugas akhir/skripsi, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjabarkan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Pokok permasalahan, seperti teori yang berisi penjelasan mengenai Motivasi, Disiplin kerja, Kinerja guru, penelitian terdahulu, kerangka teoritikal, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis yang ditempuh untuk memecahkan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Langkah-langkah tersebut terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

#### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari empat sub bab yang terdiri dari hasil penelitian, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan pengolahan dan analisis masalah. Serta memberikan saran-saran yang membangun sebagai perbaikan bagi perusahaan ataupun lembaga lainnya dimasa yang akan datang.

