

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada jangka waktu empat tahun terakhir, negara Indonesia dihadang oleh hadirnya tantangan yang cukup membutuhkan tenaga ekstra yakni hadirnya pandemi virus *COVID-19 (Coronavirus Disease Of 2019)*, yang berpengaruh langsung kepada beragam sektor mulai dari pendidikan sampai sektor ekonomi. Upaya gerak cepat yang dilakukan oleh pihak Pemerintah adalah dengan menjalankan kebijakan untuk bisa menstabilkan dampak yang dirasakan sekaligus mengembalikan ekonomi negara secara berurutan. Hasilnya, Pemerintah terbukti berhasil mengendalikan pergerakan *COVID-19 (Coronavirus Disease Of 2019)* dan meningkatkan kinerja ekonomi dalam tingkat nasional. Airlangga Hartarto selaku Menteri Koordinator Bidang Perekonomian saat melakukan *keynote speech* pada acara Konferensi Ilmiah Akuntansi X Tahun 2023 secara virtual pada tanggal 09 Maret menyampaikan, jika tahun 2022 pertumbuhan ekonomi Indonesia sudah stabil, meskipun untuk taraf global masih mengalami keterlambatan (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2023).

Menteri Perekonomian juga menegaskan jika dalam menghadapi tahun 2023 pemerintah akan berupaya lebih fokus terhadap menciptakan lapangan kerja baru, menurunkan jumlah kemiskinan, dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Langkah yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) adalah menyampaikan fasilitas pembiayaan lewat KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan suku bunga rendah agar bisa melahirkan jiwa

kewirausahaan (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2023). Tidak berhenti disitu, untuk membangun SDM (Sumber Daya Manusia) unggul Pemerintah juga mengadakan pelatihan SDM (Sumber Daya Manusia), salah satunya melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) yang dilaksanakan di Makassar pada tanggal 29 Mei (Bapekom PUPR VIII, 2023).

Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan salah satu isu krusial dalam melakukan pembangunan di Indonesia (Bapekom PUPR VIII, 2023). Bapak Presiden Republik Indonesia Ir. Joko Widodo mengungkapkan salah satu visi untuk 2045 adalah membangun SDM (Sumber Daya Manusia) dan meningkatkan penguasaan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Sumber Daya Manusia menjadi penting karena sudah banyak terbukti di negara-negara maju, bahwa mereka yang memiliki kapasitas SDM (Sumber Daya Manusia) lebih unggul dibanding dengan SDA (Sumber Daya Manusia) nya bisa melahirkan perekonomian yang makmur Risza (2023). Mengawali pembangunan melalui perbaikan kualitas dari SDM (Sumber Daya Manusia) tidak hanya dilakukan oleh negara di benua Eropa dan Amerika saja, akan tetapi negara besar di Asia seperti Korea, Jepang, dan China juga melakukan hal yang sama.

Kualitas Sumber Daya manusia bisa dilihat dari tingkat kinerjanya. Tingkat kinerja karyawan merupakan tingkah laku yang diperlihatkan oleh setiap individu sebagai bentuk prestasi dalam pekerjaan yang diperoleh karyawan sesuai dengan jabatannya dalam perusahaan Rohman & Ichsan, (2021). Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh aspek kualitas SDM (Sumber Daya Manusia)

yang bekerja didalamnya. Seiring tingginya tingkat persaingan dalam bisnis, maka semakin dibutuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai kinerja dan kompetensi yang unggulan.

Menurut Silaen, et al., (2021) aspek motivasi serta etos kerja dalam pekerjaan profesional, membutuhkan sistem upah yang sesuai dengan jenjang karir bagus, serta menambah kompetensi kerja para karyawan melalui poin pendidikan dan pelatihan agar bisa melahirkan kinerja yang maksimal. Berdasarkan Enny, (2019) terdapat 13 faktor yang mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan, salah satunya adalah *work motivation*. *Work motivation* merupakan sekumpulan karakter dan aspek-aspek yang memberikan pengaruh kepada seseorang dalam menggapai suatu hal berdasarkan tujuan hidupnya Silaen, et al., (2021). Motivasi kerja merupakan perangsang keinginan serta daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai Sutrisno (2019 : 428). Semangat kerja yang rendah adalah akibat dari kurangnya motivasi pada pegawai. Karyawan dengan kinerja rendah tidak memungkinkan mencapai hasil kerja yang baik apabila tidak memiliki motivasi, karena motivasi menjadi salah satu kebutuhan usaha untuk mencapai tujuan perusahaan jufrizen dan Sitorus (2021).

Dalam mencapai program yang telah dicanangkan oleh Pemerintah terkait pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) tentu butuh partisipasi dari seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Dimulai dari memperhatikan Sumber Daya Manusia yang bergerak pada perusahaan di daerah. Salah satu perusahaan dibawah naungan negara yang ada di daerah adalah Kantor BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Mojokerto. Kantor BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Mojokerto terhitung

sudah cukup banyak mempekerjakan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk menjalankan kinerja perusahaannya. BNI (Bank Negara Indonesia) merupakan Perusahaan yang bergerak di sektor ekonomi. Perusahaan ini memberikan pelayanan terkait perbankan kepada para nasabahnya. Terdapat banyak susunan jabatan di Perusahaan BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Mojokerto. Jabatan yang bertugas untuk melakukan pelayanan dengan menghadapi nasabah secara langsung dinamakan karyawan *frontline*.

Berdasarkan kegiatan wawancara yang dilakukan kepada beberapa *frontline employees* di Kantor BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Mojokerto ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan. Mereka mengungkapkan jika kinerja mereka cukup terhalang dikarenakan tingkat motivasi yang masih kurang. Beberapa faktor yang menjadi penghalang motivasi adalah *workload* yang dirasa cukup berat. Mereka mengeluhkan jika jumlah karyawan *frontline* yang ada saat ini belum cukup untuk mengalokasikan kebutuhan dalam melayani nasabah. Ditambah lagi jika terdapat karyawan yang mengambil cuti, maka karyawan lain yang harus membantu untuk mem-*backup* tanggung jawab temannya yang izin, sehingga mengakibatkan beban pekerjaan yang bertambah. Selain itu dalam proses rekrutmen untuk posisi *frontline employees* perusahaan tidak memberikan persyaratan terhadap standar minimal pendidikan atau *experience* yang dimiliki para kandidat pelamar. Hal tersebut berdampak kepada karyawan yang tidak memiliki *experience* di bidang perbankan, perlu menyesuaikan diri secara lebih terkait keterampilan dan kemampuan yang harus dikuasai dalam pekerjaan. Kemudian, pemberian *reward* dikatakan menjadi salah satu faktor yang bisa meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja. Akan tetapi untuk dapat

memperoleh *reward* tersebut, tentu para karyawan harus bisa menampilkan performa yang terbaik kepada perusahaan. Namun dengan *work motivation* yang kurang, memperoleh *reward* butuh untuk diupayakan karyawan secara lebih.

Beberapa faktor yang menjadi permasalahan *frontline employees* di Kantor BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Mojokerto sesuai dengan faktor internal dan eksternal yang bisa memberikan pengaruh terhadap *work motivation* seorang karyawan menurut teori dari Agustini (2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ilham (2022) yang berjudul “Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja” diketahui bahwa *experience* memberikan pengaruh positif terhadap variabel *work motivation*. Kemudian di tahun 2021 dilakukan penelitian oleh Andi Mardiana dengan judul “Pemberian *Reward* Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Lampung Selatan Karyawan dalam Perspektif Islam” memperoleh hasil bahwa secara simultan serta parsial, variabel *reward* memberikan pengaruh kepada karyawan. Selanjutnya terdapat penelitian yang berjudul “Pengaruh *Work Life Balance* Dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja” yang dilakukan oleh Yosua Wijaya (2020). Penelitian tersebut menyatakan bahwa *workload* menjadi variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap *work motivation* dibanding dengan variabel lain yang diujikan pada penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil penjabaran latar belakang permasalahan di atas, diperlukan adanya analisis terhadap beberapa faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap *work motivation* karyawan agar bisa memberikan kualitas kinerja yang baik untuk perusahaan. Faktor-faktor tersebut diangkat dari permasalahan yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada beberapa

frontline employees di Kantor BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Mojokerto. Faktor yang diangkat dianggap penting untuk dibahas lebih lanjut sebab diperkirakan apabila dilakukan perubahan bisa memberikan dampak positif bagi pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) kedepannya. Untuk itu, akan dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Experience, Workload, dan Reward* terhadap *Work Motivation* pada *Frontline Employees* Kantor BNI Mojokerto**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, maka didapatkan hasil identifikasi berupa beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *experience* memberikan pengaruh terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto?
2. Apakah *workload* memberikan pengaruh terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto?
3. Apakah *reward* memberikan pengaruh terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto?
4. Apakah *experience, workload, dan reward* memberikan pengaruh secara simultan terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil pengidentifikasian rumusan masalah, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *experience* terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *workload* terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *experience*, *workload*, dan *reward* secara simultan terhadap *work motivation frontline employees* Kantor BNI Cabang Mojokerto.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengambil suatu langkah pengembangan atau merancang sebuah kebijakan baru serta lebih memperhatikan faktor-faktor yang bisa meningkatkan *work motivation* para karyawan.
2. Bagi karyawan, dapat memberikan motivasi untuk lebih memaksimalkan diri dalam mengemban tanggung jawab pada perusahaan serta berupaya meningkatkan kemampuan demi mengembangkan individu.
3. Bagi peneliti, menambah wawasan, pengetahuan, dan kompetensi tentang faktor-faktor yang bisa mempengaruhi *work motivation* seorang karyawan pada sebuah perusahaan sehingga dapat dijadikan *experience* sebagai bekal di dunia kerja.