

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini sumber daya manusia akan semakin penting peranannya, mengingat bahwa tantangan kompetisi semakin meluas, tidak hanya merambah pada sektor-sektor swasta, melainkan juga pada instansi pemerintah yang memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Tuntutan akan kualitas pelayanan tentunya harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang baik.

Masalah utama yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang patut mendapat perhatian perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dianggap penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan itu sendiri. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. Kinerja seorang karyawan merupakan aset penting yang sangat dibutuhkan dalam mendukung serta membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kinerja karyawan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan karena dengan begitu akan memajukan suatu perusahaan (Jufrizan, dan Fadilla 2021). Demikian halnya dengan bank, yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa terhadap masyarakat luas, baik masyarakat dari

golongan atas, menengah maupun tingkat bawah sekaligus. Memiliki tujuan yang berorientasi untuk mendapatkan sejumlah laba semaksimal mungkin meskipun disamping misi-misi yang lainnya.

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak hal ini sesuai dengan peranan Bank yang tertera pada undang-undang (UU) No. 10 tahun 1998. Fakta ini menunjukkan pentingnya keberadaan bank khususnya bagi masyarakat Indonesia yang dimaksudkan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat Indonesia pada umumnya yang mana kegiatan bank tidak akan lepas dari peran nasabah sebagai aset utama sebuah Bank. Disinilah peran Bank dituntut untuk bisa mengoptimalkan pelayanannya tanpa harus memandang tingkat golongan ekonomi dari masyarakat itu sendiri. Semakin baik pelayanan bank tersebut dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusianya.

Kinerja yang maksimal dari para petugas Bank sangat dibutuhkan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat pengguna jasa. Hal ini semakin penting karena masyarakat yang dilayani biasanya cenderung menuntut adanya pelayanan yang prima dari petugas. Untuk mencapai kinerja yang optimal tidak terlepas dari aspek kemampuan kerja dan ketersediaan fasilitas kerja karyawan. Menurut Yolanda *et al.*(2015) dalam Efriza *et al.* (2016) apabila seorang karyawan tidak mempunyai kemampuan maka pekerjaan dari hasil produksi yang dihasilkan tidak meningkat dengan baik maupun dari berbagai segi lainnya. Kemampuan karyawan juga dapat berupa *skill* (keahlian) yang perlu terus ditingkatkan, karenaskill adalah kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu

yang sifatnya spesifik,fokus namun dinamis yang membutuhkan waktu tertentu untuk mempelajarinya dandapat dibuktikan. *Skill* apapun dapat dipelajari namun membutuhkan dedikasi yangkuat untuk mempelajari ilmu tersebut seperti perlunya mental positif, semangatmotivasi, waktu dan terkadang uang. Untuk itulah kemampuan kerja diperlukanmutlak karena dengan kemampuan karyawan, tujuan perusahaan dapat dicapai.

Menurut Subagyo dan Mukhadiono (2013), faktor lain yang sangat penting untuk mendukung kinerja karyawan adalah fasilitas kerja. Keberadaan sarana prasarana kerja sangat penting mengingat dalam bekerja para karyawan membutuhkan fasilitas kerja yang berwujud peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama maupun alat pendukung dalam proses pelaksaaan kerja. Fasilitas menjadi suatu alat yang dapat memperlancar keadaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan. Fasilitas kerja menjadi sarana pendukung dalam aktivitas organisasi berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal organisasi, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang (Komariah, 2013).

Sebagaimana Nurhadian (2019) juga menambahkan bahwa fasilitas kerja yang tersedia semestinya dapat diakses dan dimanfaatkan dengan baik oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya untuk mendapatkan kinerja yang baik. Penggunaan fasilitas kerja yang efektif akan mampu mempermudah pelaksanaan pekerjaan karyawan, sehingga hasil kerja yang diperoleh akan maksimal. Sebaliknya fasilitas kerja yang tidak tersedia secara efektif akan menghambat pekerjaan karyawan. Karyawan sering kali kurang memahami tugasnya masing-

masing, dan pengetahuan para karyawan yang masih rendah terhadap fungsi dari fasilitas yang diberikan oleh Bank. Hal ini yang mengakibatkan sistem kerja yang kurang efektif. Dan masih adanya karyawan yang sangat membutuhkan pelatihan maupun pendidikan untuk lebih meningkatkan kualitas karyawan.

Persoalan kinerja karyawan adalah menyangkut mengenai hasil finalnya suatu aktivitas pekerjaan karyawan di dalam organisasi tersebut. Hal ini dapat tercermin dari *output* yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Manajemen organisasi menginginkan seorang karyawan yang produktif terhadap pekerjaannya, memiliki kemampuan dalam bidang pekerjaan dan konsisten terhadap pekerjaan sehingga mengurangi kerugian atau resiko pekerjaan di dalam organisasi tersebut. Keberhasilan suatu institusi atau organisasi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu sumber daya manusia, atau karyawan, sarana dan prasarana pendukung atau fasilitas kerja.

Berdasarkan argumentasi yang disajikan di atas, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh?

2. Bagaimana Fasilitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh?
- 3 Bagaimana Kemampuan Kerja dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja Dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **14.1. Manfaat Praktis**

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan awal bagi peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan tambahan pengetahuan pada pengembangan teoritis khususnya berkaitan dengan ilmu bidang manajemen SDM.

#### 1.4.2. Manfaat Akademis

- Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi manajemen khususnya mengenai Pengaruh Kemampuan Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh untuk mendapatkan informasi dalam menentukan strategi bersaing yang harus dilakukan.

#### 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara fokus maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis hanya melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Kemampuan Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Payakumbuh ”.