# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Sedangkan menurut Ansory, sumber daya manusia adalah  individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai asset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Ansory, 2018)

Persaingan antara perusahaan menjadi lebih sengit dan kompetitif pada era globalisasi saat ini. Adanya persaingan tersebut, mengharuskan perusahaan untuk terus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta mewujudkannya dengan cara dan hasil yang lebih baik dari yang dilakukan oleh pesaingnya. Diharapkan dengan kinerja perusahaan yang baik dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan tersebut, konsumen bisa merasa puas dan melakukan pembelian yang berulang pada perusahaan tersebut. Karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku karyawan dengan standar kerja yang sesuai akan menghasilkan kinerja yang memenuhi harapan.

Salah satu peran penting sumber daya manusia adalah dalam Perbankan. karena usaha perbankan termasuk salah satu jenis usaha pelayanan jasa yang diberikan untuk masyarakat khususnya dalam hal yang berhubungan dengan finansial. Bank juga dituntut untuk harus mampu memberi layanan yang baik kepada para nasaban sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan saat mereka berkunjung ke bank.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dapat memberikan pelayanan terbaik *(service excellent)* untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Menurut UU No.10 Tahun 1998 tentang perbankan disebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Biasanya dilakukan sambil diberikannya balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menghimpun dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Sumber daya manusia yang ikut terlibat di dalam instansi bank sudah sewajarnya diambil dari orang – orang yang sudah berpengalaman dan memiliki kompeten di bidangnya agar pelayanan nasabah dapat dilakukan secara optimal. Hal ini membuat banyak bank kadang menerima karyawan baru dengan cara seleksi sampai mereka akhirnya benar – benar mendapatkan sosok karyawan yang ideal dengan kriteria dari instansi.

Kegiatan usaha Bank secara umum adalah merupakan usaha yang berlandaskan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi. Pada dasarnya suatu bank selalu berusaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan bank dalam mencapai tujuan adalah tenaga kerja. Tenaga kerja sebagai makhluk sosial tidak dapat disamakan dengan faktor produksi lainnya. Karena tenaga kerja membutuhkan perhatian dari pimpinan perusahaan agar mereka memberikan prestasi secara penuh kepada perusahaan.

Fungsi perbankan Indonesia secara umum sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat. Perbankan Indonesia memiliki tujuan, yaitu menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Salah satu bank yang ada di Indonesia adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Tbk) yang lebih dikenal dengan Bank bjb. Bank bjb merupakan salah satu Bank Daerah terbesar yang bergerak di bidang jasa perbankan. Bank bjb adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas, kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah. Bank BJB merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh Pemda Provinsi Jawa Barat (38,26%), Pemda Provinsi Banten (5,3%), Pemda Kota-Kabupaten Se Jawa Barat (23,61%), Pemda Kota-Kabupaten Se Banten (7,76%) dan Publik (25%).

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah salah satu perusahaan perbankan yang sedang tumbuh dan berusaha meraih pangsa pasar dengan cara menumbuhkan kepercayaan kepada nasabahnya yang awalnya berupa bank daerah yang berkembang menjadi bank nasional, sehingga membutuhkan kepercayaan masyarakat untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan agar konsumen semakin percaya. Salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kinerja karyawannya menjadi lebih baik lagi.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam rangka melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Perusahaan akan selalu berusaha untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya, untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memerlukan perencanaan strategis yang sangat matang. Kinerja dalam perusahaan sangatlah penting. Jika kualitas kinerja karyawan yang dimiliki oleh suatu perusahaan tidak begitu bagus, maka kemungkinan perusahaan dalam mencapai tujuannya sulit tercapai. Oleh karena itu perusahaan harus tetap menunjang standarisasi kinerja karyawan yang ada pada perusahaan guna membantu mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Tabel 1.1

Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan pada Bank bjb Kantor   
Cabang Tamansari

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KINERJA KARYAWAN** | | | | | | | | |
| No. | Pernyataan | Frekuensi Jawaban | | | | | Total | Rata-rata |
| SS  (5) | S  (4) | KS  (3) | TS  (2) | STS  (1) |
| 1. | Saya memiliki skill/keahlian untuk menyeleseikan pekerjaan yang dibebankan kepada saya | 4 | 4 | 9 | 8 | 5 | 84 | 2,80 |
| 2. | Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada saya | 2 | 12 | 6 | 5 | 5 | 91 | 3,03 |
| 3. | Kualitas kerja saya sesuai dengan standar kerja yang ditentukan | 0 | 10 | 6 | 9 | 5 | 91 | 3,03 |
| 4. | Saya mengetahui deskripsi dari pekerjaan yang saya kerjakan | 3 | 7 | 10 | 4 | 6 | 87 | 2,90 |
| 5. | Dalam menyeleseikan tugas saya dapat menyeleseikan dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan | 1 | 8 | 4 | 10 | 7 | 76 | 2,53 |
| 6. | Saya berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan | 6 | 7 | 10 | 5 | 2 | 100 | 3,33 |
| 7. | Saya sangat teliti dalam pekerjaan saya | 2 | 8 | 6 | 8 | 6 | 82 | 2,73 |
| 8. | Dalam menyelesaikan pekerjaan, saya mampu bekerja secara mandiri | 4 | 6 | 5 | 5 | 10 | 79 | 2,63 |
| 9. | Saya tau bagaimana mengerjakan tugas dengan baik | 1 | 8 | 11 | 5 | 5 | 85 | 2,83 |
| 10. | Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan masalah | 3 | 10 | 7 | 7 | 3 | 93 | 3,10 |
| **Skor Rata-Rata** | | | | | | | | 2,61 |

Sumber: Hasil Pra survey 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan hasil kuesioner pra survey penelitian mengenai kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13 yang artinya kinerja karyawan dapat dikatakan kurang baik. Hal tersebut dikarenakan tingkat kemampuan karyawan dalam bekerja masih rendah, kurangnya tanggung jawab terhadap hasil kerja, kurangnya memiliki inisiatif dalam diri sendiri, kurangnya kerja sama antar karyawan dan karyawan tidak memiliki kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, hal tersebut dapat dilihat dari antar anggota karyawan yang sulit diajak koordinasi, kurang dapat percaya akan kemampuan diri sendiri, kurangnya komunikasi antar anggota karyawan serta kurangnya waktu berkumpul bersama.

Penurunan kinerja karyawan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Di mana untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan. Penulis melakukan pra survey kepada 30 orang karyawan dengan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2

Rekapitulasi Hasil Pra Survey Kondisi Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan Pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Jumlah skor** | **Rata-Rata** |
| 1 | Motivasi Kerja | 122 | 4,14 |
| 2 | Disiplin Kerja | 118 | 3,94 |
| **3** | ***Self Efficacy*** | **81** | **2,44** |
| 4 | Lingkungan Kerja | 124 | 4,15 |
| 5 | Kepemimpinan | 124 | 4,14 |
| **6** | ***Locus of Control*** | **90** | **3,03** |
| 7 | Pelatihan | 117 | 3,91 |

Sumber: Hasil Penelitan pra-survey Bank bjb Kantor Cabang Tamansari 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tanggapan karyawan mengenai 7 variabel bebas yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari, yang mendapatkan nilai terendah yaitu variabel *Self Efficacy* dan *Locus of Control* dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 2,44 dan 3,03. Maka dengan demikian faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi Kinerja karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari adalah *Self Efficacy* dan *Locus of Control.*

Perusahaan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan maka dibutuhkan pemahaman mengenai *self efficacy* dan *locus of control* besera factor-faktor yang menjadi penyebabnya.

Cara agar mengetahui permasalahan *Self Efficacy* yang terdapat di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari, Penulis melakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang sebagai sampel. Untuk mengetahui dan mengukur bagaimana *self efficacy* karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari. Hasil dari pra-survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3

Data Hasil Prasurvey Variabel Self Efficacy Karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari

| ***SELF EFFICACY*** | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Pernyataan | Frekuensi Jawaban | | | | | Total | Rata-rata |
| SS  (5) | S  (4) | KS  (3) | TS  (2) | STS  (1) |
| 1. | Saya dapat menyelesaikan masalah yang sulit jika saya berusaha keras | 4 | 8 | 12 | 4 | 2 | 98 | 3,27 |
| 2. | Jika seseorang tidak sependapat dengan saya, saya dapat memahami hal tersebut dan menemukan cara untuk mengatasinya | 5 | 7 | 10 | 4 | 4 | 95 | 3,17 |
| 3. | Saya mudah mempertahankan dan meraih tujuan saya | 5 | 4 | 11 | 6 | 4 | 90 | 3,00 |
| 4. | Saya yakin bahwa saya bisa mengatasi yang tidak diharapkan secara tepat | 4 | 6 | 7 | 8 | 5 | 86 | 2,87 |
| 5. | Saya bisa mengatasi sebagian besar masalah, jika saya bisa bisa melakukan usaha yang maksimal | 2 | 3 | 15 | 5 | 5 | 82 | 2,73 |
| 6. | Tetap bisa tenang ketika menghadapi kesulitan karena saya yakin dengan kemampuan saya | 0 | 2 | 8 | 8 | 12 | 60 | 2,00 |
| 7. | Ketika saya dihadapkan dengan beberapa masalah, saya bisa menemukan beberapa solusinya | 1 | 6 | 10 | 7 | 6 | 79 | 2,63 |
| 8. | Jika saya dalam masalah, saya biasanya dapat memikirkan solusinya | 0 | 3 | 7 | 12 | 8 | 65 | 2,17 |
| 9. | Saya biasanya bisa mengatasi apapun yang terjadi | 2 | 6 | 7 | 8 | 7 | 78 | 2,60 |
| 10. | Beruntungnya saya dengan keingintahuan saya, saya bisa mengatasi situasi yang belum terjadi | 1 | 7 | 9 | 6 | 7 | 79 | 2,63 |
| Skor Rara-Rata | | | | | | | | 2,44 |

Sumber: Hasil olahan data kuesioner pra-survey oleh penulis (2022)

Cervone, Daniel dan Lawrence (2012:146) mengungkapkan, perasaan seorang bahwa kompeten sering disebut dengan efikasi diri atau *self efficacy*. Efikasi diri yaitu persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat memiliki kemampuan untuk melakukan tindakan yang diharapkan. *Self Efficacy* umumnya berbeda dengan aspirasi atau cita-cita karena menggambarkan sesuatu yang ideal yang seharusnya dapat dicapai, sedangkan efikasi diri menggambarkan penilaian kemampuan diri. (Cervone et al., 2012)

Masalah adalah suatu kesenjangan antara tujuan yang diinginkan dengan situasi yang akan datang. *Self Efficacy* dalam memecahkan masalah bagi seorang pegawai terkait dengan keyakinan bahwa dirinya mampu untuk memecahkan masalah secara efektif.

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diprediksi bahwa adanya masalah mengenai *self efficacy* pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari. Selain dimensi *self efficacy,* dimensi yang mendapat nilai terendah dalam faktor pengaruh kinerja karyawan adalah variabel *locus of control.* Berikut ini adalah hasil pra survey yang penulis lakukan pada karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari.

Tabel 1.4

Hasil Prasurvey Locus of Control Karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari

| ***LOCUS OF CONTROL*** | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Pernyataan | Frekuensi Jawaban | | | | | Total | Rata-rata |
| SS  (5) | S  (4) | KS  (3) | TS  (2) | STS  (1) |
| 1. | Pekerjaan yang dapat dikerjakan oleh orang lain, saya pasti juga mampu untuk menyelesaikannya. | 0 | 3 | 7 | 12 | 8 | 65 | 2,17 |
| 2. | Keberhasilan atau kegagalan yang saya peroleh dipengaruhi oleh kemampuan saya | 1 | 4 | 10 | 7 | 8 | 73 | 2,43 |
| 3. | Saya menyampaikan ide kreatif ketika berdiskusi. | 0 | 2 | 8 | 13 | 7 | 65 | 2,17 |
| 4. | Dengan kemampuan yang saya miliki, pekerjaan apa saja yang saya selesaikan selalu mendapatkan prestasi dengan baik. | 5 | 8 | 10 | 4 | 3 | 98 | 3,27 |
| 5. | Saya mengharapkan bantuan orang lain dalam menyelesaikan masalah. | 8 | 6 | 8 | 4 | 4 | 100 | 3,33 |
| **6.** | Saya dapat memperoleh pekerjaan yang saya harapkan atau inginkan seperti yang direncanakan sebelumnya. | 9 | 11 | 4 | 4 | 2 | 111 | 3,70 |
| 7. | Saya dapat merubah nasib buruk dalam hidup saya. | 7 | 7 | 7 | 5 | 4 | 98 | 3,27 |
| 8. | Orang yang memiliki kekuasaan di atas saya, dapat mempengaruhi hidup saya. | 5 | 12 | 8 | 5 | 5 | 112 | 3.73 |
| 9. | Usaha yang saya lakukan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan saya | 4 | 7 | 9 | 5 | 5 | 90 | 3,00 |
| 10. | Jika saya bawahan, merasa tidak puas dengan keputusan yang dibuat atasan saya, maka saya tetap melakukan usaha (seperti memberi usulan atau masukan kepada atasan). | 6 | 8 | 6 | 7 | 3 | 97 | 3,23 |
| Skor Rata-Rata | | | | | | | | 3,03 |

Sumber: Hasil olahan data kuesioner pra-survey oleh penulis (2022)

*Locus of Control* (lokus kendali) menjadi suatu asumsi dimana seseorang mempunyai keyakinan bisa menghadapi dan mengendalikan segala sesuatu yang terjadi dalam permasalahan hidupnya khususnya ketika dihadapi persoalan dalam bekerja.

Dinyatakan bahwa variabel ini memiliki skor rata-rata 3,03 hal ini dapat dikatakan bahwa *locus of control* karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari tergolong rendah. Dimensi yang memiliki total nilai rata-rata terkecil adalah merupakan factor internal yaitu kurangnya usaha karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari data yang telah tersedia dan teori yang sudah dijelaskan menunjukkan adanya indikasi timbulnya permasalahan pada *self efficacay* dan *locus of control* terhadap kinerja karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari. Berdasarkan uraian diatas perlu dilakukan penelitian yang berjudul: **Pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus of Control* terhadap Kinerja Karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari**

## 1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang peneitian yang telah diuraikan, maka peneliti akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah dari penelitian.

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Self Efficacy*
2. Kurangnya rasa percaya diri karyawan dalam menghadapi kesulitan dalam bekerja
3. Kurangnya kemampuan karyawan dalam menemukan solusi ketika menghadapi masalah dalam bekerja
4. Kurangnya kemampuan karyawan dalam mengatasi permasalahan dalam bekerja.
5. *Locus of Control*
6. Karyawan kurang mampu dalam melakukan pekerjaan yang berbeda dari pekerjaannya
7. Kurangnya keyakinan karyawan pada kemampuannya dalam memperoleh keberhasilan
8. Karyawan kurang mampu menyampaikan ide kreatif ketika sedang berdiskusi.
9. Kinerja Karyawan
10. Karyawan kurang mampu menyelesaikan pekerjaannya di waktu yang telah di tentukan
11. Karyawan kurang mampu menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri
12. Karyawan kurang teliti dalam melakukan pekerjaan

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *self efficacy* pada karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari.
2. Bagaimana *locus of control* pada karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari.
3. Bagaimana kinerja karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari.
4. Seberapa besar pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus of Control* terhadap Kinerja Karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari baik secara simultan maupun parsial.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Self Efficacy* pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari
2. *Locus of Control* pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansari
3. Kinerja Karyawan pada Bank bjb Kantor Cabang Tamansasi
4. Besarnya pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus of Control* terhadap Kinerja Karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansasi

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Baik secara teoritis maupun praktis.

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi atau wawasan mengenai pengaruh *Self Efficacy dan Locus of Control* terhadap Kinerja Karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari, serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang *Self efficacy, Locus of Control* dan Kinerja Karyawan.

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki Kinerja Karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan, serta informasi lingkungan akademis sehingga dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.