

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia perbankan, salah satu yang paling utama adalah pelayanan jasa sebagai tampilan terdepan dalam hal kenyamanan nasabah. Pelayanan jasa dalam perbankan ini tentunya berhubungan dengan kinerja karyawan. Kualitas pelayanan ini sangat berkaitan dengan kinerja karyawan, yang mencerminkan hasil kerja individu, tim, atau organisasi. Kinerja itu sendiri sering kali disebut dengan *performance* atau *result* yang diartikan dengan apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan. Keberadaan sumber daya manusia didalam suatu perusahaan atau organisasi memegang peranan sangat penting. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreatifitas dan usahanya pada tempatnya bekerja. Sumber daya manusia dengan kinerja yang tinggi memungkinkan untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan tidak tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Bank merupakan salah satu perusahaan yang memerlukan karyawan dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang baik agar dapat menjalankan tugasnya serta dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Perkembangan dunia perbankan dewasa ini sangat pesat, dan banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Dunia bisnis yang

berkembang, ditandai dengan persaingan serta kemajuan pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, membawa perubahan terhadap pola kehidupan karyawan. Perubahan tersebut mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka. Sektor Perbankan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan jasa yang sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawan. Lingkup kerjanya yang langsung berhubungan dengan nasabah menuntut setiap karyawan untuk tampil profesional, cepat tanggap dan memiliki kompetensi yang mumpuni agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan keuangan.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang mencakup tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya, di mana kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan aktivitas pokok, sedangkan jasa perbankan lainnya hanya sebagai pendukung. Hal ini sejalan dengan Pasal empat (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, yang menjelaskan, "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak". Meninjau lebih dalam usaha bank, maka bank (perbankan) Indonesia dalam melakukan usahanya harus didasarkan atas asas demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Hal ini, tergambar karena secara filosofis bank memiliki fungsi makro dan mikro terhadap proses pembangunan bangsa.

Bank Mandiri menempati posisi pertama di Indonesia dengan urutan bank dengan nilai aset tertinggi, dalam hal ini perusahaan harus tetap menjaga kinerja karyawan agar tetap bisa bertahan atau bahkan dapat menaikkan pendapatannya dan tidak mustahil Bank Mandiri akan menjadi bank terbesar di tahun-tahun yang akan datang. Seperti dalam Tabel 1.1 di bawah ini menerangkan peringkat bank di Indonesia.

Tabel 1.1
Daftar 10 Bank Terbesar Nasional (Aset) pada Kuartal I/2024

No	Nama Bank	Aset (Rp Triliun)	Jumlah Cabang
1	Bank Mandiri	2.257,8	2.227
2	Bank BRI	1.977,37	7.594
3	Bank BCA	1.425,41	1.257
4	Bank BNI	1.072,45	1.780
5	Bank BTN	455,60	740
6	Bank Syariah Indonesia	360,85	1.591
7	Bank CIMB Niaga	346,7	404
8	Bank OCBC	266,45	207
9	Bank Permata	258,35	275
10	Bank BTPN	235,82	257

Sumber : CNBC Indonesia (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa posisi Bank Mandiri menempati posisi pertama dengan total aset Rp. 2.257,8 triliun. Hal tersebut membuat setiap bank berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah yang mampu memberikan keuntungan atau laba yang besar bagi bank tersebut. Perkembangan jumlah nasabah untuk setiap bank merupakan hal yang penting untuk di perhatikan mengingat nasabah adalah aset paling penting yang harus dimiliki oleh suatu jasa perbankan.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk juga tercatat memiliki jumlah cabang yang cukup banyak yaitu 2.227 kantor cabang dengan 12 kantor wilayah/region yang terbesar di seluruh Indonesia termasuk kantor perwakilan/koresponden PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yang ada di luar negeri sebagai penunjang transaksi luar negeri ke dalam negeri atau sebaliknya. Berikut data penunjang jumlah region/wilayah beserta jumlah cabang PT. Bank Mandiri Tbk diseluruh Indonesia yang penulis peroleh dari berbagai sumber :

Tabel 1.2
Daftar Wilayah/Region PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. di Indonesia

No	Nama Wilayah/Region	Jumlah Cabng
1	Region I / Sumatera 1	281
2	Region II / Sumatera 2	231
3	Region III / Jakarta 1	287
4	Region IV / Jakarta 2	236
5	Region V / Jakarta 3	198
6	Region VI / Jawa 1 (Jawa Barat)	317
7	Region VII / Jawa 2 (Jawa Tengah)	269
8	Region VIII / Jawa 3 (Jawa Timur)	236
9	Region IX / Kalimantan	166
10	Region X / Sulawesi dan Maluku	191
11	Region XI / Bali dan Nusa Tenggara	121
12	Region XII / Papua	66

Sumber: Lenterabisnis.com (2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas salah satu data jumlah cabang terbanyak yaitu Wilayah/Region VI Jawa 1 yaitu yang bisa di sebut Region Jawa Barat. Dengan lebih mendalami data jumlah cabang terbanyak, Region VI Jawa Barat 1 di bagi Kembali menjadi beberapa area salah satunya yaitu daerah Sukabumi. Area tersebut memiliki sumber daya nasabah yang memiliki perputaran *funding* yang cukup besar, mulai dari pertanian, hasil laut perikanan, perkebunan, peternakan,

pariwisata, pabrik, dan masih banyak lagi yang menunjang perputaran *funding* yang cukup besar.

Namun area Sukabumi mengalami penurunan pencapaian dari target yang telah ditentukan, dan ternyata terjadi pada salah satu cabang pemberi kontribusi valuta asing yaitu di kota Bandung. Kota Bandung merupakan salah satu daerah dengan perputaran valuta asing yang tinggi, didukung oleh sektor bisnis, perdagangan, serta wisata yang berkembang pesat. Sebagai pusat Ekonomi Jawa Barat, Kota Bandung Memiliki Money charger yang aktif dalam transaksi penukaran valuta asing, Mengalahkan kota-kota besar lainnya seperti Kota Bekasi, Depok, dan Bogor. Karena Kota Bandung memiliki cabang seperti Dago, Asia Afrika, Braga, Buah Batu, Soekarno Hatta, dan Pasteur.

Selain Itu dibawah ini terdapat fenomena jumlah statistik keluhan tahun 2024 atas ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri di Jawa Barat, sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Statistik Keluhan Nasabah Atas Pelayanan Bank Mandiri di Jawa Barat Tahun 2024

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Keluhan
1	Cianjur (KCP Cianjur Soroso)	20
2	Garut (KCP Garut)	25
3	Sukabumi (KCP Sudirman)	22
4	Bogor (KCP Bogor)	35
5	Bandung (KCP Asia Afrika Selatan)	42

Sumber : Diolah dari beberapa sumber

Berdasarkan table 1.3 dapat dilihat bahwa Kota Bandung (KCP Asia Afrika Selatan) memiliki jumlah statistik jumlah keluhan yang tinggi yaitu 42, hal tersebut menunjukkan bahwa ada nasabah yang mengeluhkan tentang proses penyelesaian

pengaduan, penagihan yang tidak sesuai, dan layanan pelanggan. Jumlah keluhan masuk harus ditanggapi secara cepat sehingga tidak menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi kinerja karyawan. Keluhan pelanggan merupakan persoalan adanya ketidakpuasan pada diri pelanggan atas pelayanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung, diindikasikan terdapat masalah pada kinerja karyawan yaitu adanya kecenderungan kinerja mengalami fluktuatif terhadap pencapaian kinerja karyawan. Pencapaian kinerja dapat diketahui berdasarkan hasil penilaian akhir atau rekap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung yang dapat dilihat pada tabel 1.4 yang merupakan hasil rekap kinerja karyawan periode 2022 sampai dengan tahun 2024.

Tabel 1.4
Hasil Rekap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung

Tahun	Nilai Rata-Rata	Bobot
2022	80%	Baik
2023	74%	Cukup
2024	70%	Cukup

Sumber : Bagian SDM Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung

Rekapitulasi 1.4 dapat dilihat mengenai rata-rata kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung dari tahun 2022 hingga 2024 mengalami fluktuasi. Penurunan dapat dilihat dari tahun 2022 dengan nilai 80% dengan bobot baik, pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 74% dengan bobot cukup, pada tahun 2024 kembali mengalami penurunan dengan nilai 70% dengan bobot cukup.

Kinerja karyawan dikatakan baik atau tidak dapat dilihat berdasarkan skala penilaian yang diperoleh dari hasil evaluasi terhadap rata-rata pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan. Skala penilaian ini terdapat beberapa klasifikasi, dimana klasifikasi tersebut sesuai dengan rentang nilai yang diperoleh dari hasil pencapaian kinerja karyawan. Berikut ini merupakan tabel data dari skala penilaian kinerja pada Kota Bandung untuk menentukan baik atau tidaknya kinerja karyawan tersebut :

Tabel 1.5
Skala Penilaian Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung

Kategori	Persentase	Keterangan
A	91%-100%	Sangat Baik
B	81%-90%	Baik
C	61%-80%	Cukup
D	41%-60%	Kurang
E	<40%	Kurang Baik

Sumber: Bagian SDM Kota Bandung

Berdasarkan table 1.5, dapat dilihat bahwa sistem penilaian kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung diklasifikasikan kedalam lima kategori. Untuk mendapatkan hasil Sangat Baik, karyawan harus memperoleh persentase kinerjan dalam rentang 91%-100% dengan klasifikasi kategori A. Jika karyawan mendapatkan hasil Baik dengan persentase antara 81%-90%, maka akan masuk dalam kategori B. Adapun karyawan yang memperoleh persentase 61%-80% akan diklasifikasikan dalam kategori C dengan predikat Cukup. Jika karyawan mendapatkan persentase 41%-60%, maka akan masuk dalam kategori D dengan predikat Kurang. Sementara itu, karyawan dengan persentase di bawah 40% akan masuk dalam kategori E dengan predikat Kurang

Baik. Dengan adanya sistem penilaian ini menjadi tolak ukur atau kategori penilaian pencapaian kinerja karyawan untuk menjadi bahan evaluasi hasil kerja.

Dari semua data skunder ataupun primer yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan ini merupakan permasalahan umum yang terjadi pada setiap perusahaan. Tentu saja, permasalahan tentang kinerja karyawan ini perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kualitas perusahaan guna kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan. Maka dari itu, pelatihan dan pengembangan yang efektif adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan (Yunitasari & Fauzan, 2023). Dengan adanya pelatihan yang tepat, akhirnya dapat memberikan kontribusi pada peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan.

Permasalahan kinerja karyawan ini masih belum dapat dibuktikan secara cukup oleh peneliti terkait penyebab belum optimalnya kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung. Maka dari itu untuk memperkuat data dan lebih meyakinkan bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung. Dilakukan pembagian Kuesioner pra-survei kepada 30 responden. Tabel 1.6 adalah hasil data yang diperoleh dari kuesioner pra-survei yang sudah dilakukan. Adapun hasil pra-survei yang di peroleh peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 1.6
Hasil Pra-Survey Kinerja Karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika
Selatan Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kinerja Karyawan	Kuantitas Kerja	3	8	14	5	0	99	3,3
	Kualitas Kerja	0	5	12	10	3	79	2,63
	Tanggung Jawab	0	4	1	14	11	58	1,9
	Kerjasama	4	7	15	4	10	79	2,66
	Inisiatif	3	8	15	5	0	81	2,7
Skor Rata-rata Kinerja Karyawan								2,9

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survei peneliti

Berdasarkan table 1.6 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata sebesar 2,9 yang artinya kinerja karyawan mendapat skor yang rendah. Mengacu pada kategori kurang baik dimana 2,9 termasuk ke dalam rentang 2,61 sampai 3,40 (Sugiyono, 2022:153). Hal ini terlihat bahwa adanya dua dimensi yang memiliki skor dibawah rata-rata yaitu dimensi kualitas kerja dengan mendapatkan nilai sebesar 2,63 dan dimensi tanggung jawan mendapatkan nilai sebesar 1,9.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati dkk. (2023:239-248), faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi, karakteristik, lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi kerja, *knowledge sharing*, dan budaya organisasi. Peneliti juga melakukan pra-survey mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung. Berikut peneliti sajikan dalam table 1.7 yang merupakan data table hasil perhitungan dari penyebaran kuesioner pra survei yang di peroleh oleh peneliti

untuk menentukan penyebab dari menurunnya kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.

Tabel 1.7
Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Kompetensi	Pengetahuan	6	8	6	7	3	97	3,23
	Pemahaman	5	7	6	6	6	94	3,13
	Kemampuan/ Keterampilan	2	3	9	8	8	83	2,78
	Minat	7	6	8	6	3	98	3,27
	Sikap	7	6	8	6	3	98	3,27
	Nilai	6	7	8	5	4	96	3,20
Skor Rata-rata Kompetensi								3,14
Karakteristik	Keragaman keterampilan	6	9	7	5	3	100	3,3
	Identitas tugas	2	7	12	9	0	92	3,1
	Signifikan tugas	2	4	12	8	4	82	2,7
	Otonomi	5	10	9	5	1	103	3,4
	Umpan balik	1	8	11	6	4	86	2,8
Skor Rata-rata Karakteristik								3,09
Lingkungan kerja	Suasana kerja	9	20	1	0	0	128	4,26
	Fasilitas	10	17	3	0	0	127	4,23
	Hubungan yang harmonis	3	26	2	0	0	127	4,23
	Rasa aman	10	20	0	0	0	130	4,33
	Perlakuan yang adil	5	18	6	0	0	115	3,83
Skor Rata-rata Lingkungan kerja								4,18
Kepemimpinan	Inovator	7	19	4	0	0	119	3,96
	Komunikator	8	17	4	1	0	122	4,06
	Motivator	8	18	3	1	0	123	4,10
	Kontroler	5	19	5	1	0	118	3,93
Skor Rata-rata Kepemimpinan								4,01
Motivasi Kerja	Kebutuhan fisik	7	20	2	1	0	124	4,13
	Rasa aman dan keselamatan	8	16	4	0	0	118	3,93
	Kebutuhan sosial	4	18	7	1	0	115	3,38
	Penghargaan	5	18	7	0	0	118	3,93
	Kebutuhan perwujudan diri	9	14	7	0	0	123	4,10

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Skor Rata-rata Motivasi kerja								3,98
Knowledge Sharing	Knowledge Donating (Membagikan pengetahuan)	10	12	7	1	0	112	3,73
	Knowledge Colleting (Mengumpulkan pengetahuan)	10	14	4	2	0	121	4,03
Skor Rata-rata Beban kerja								3,96
Budaya Organisasi	Orientasi hasil	9	13	5	3	0	89	2,96
	Tuntutan tugas	7	14	6	2	1	85	2,83
	Stabilitas	7	20	1	2	0	97	3,88
Skor Rata-rata Budaya organisasi								3,23
Total = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah pernyataan								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survey

Berdasarkan tabel 1.7 yang merupakan hasil kuesioner pra-survey dapat dilihat bahwa Karakteristik dan kompetensi bermasalah di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung. Pada variabel Kompetensi menunjukkan skor rata-rata sebesar 3,14 dan variabel Karakteristik memperoleh skor rata-rata 3,09 dimana kedua variabel tersebut mendapatkan skor rata-rata terendah dari variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bermasalah yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.

Kompetensi Karyawan merupakan kombinasi dari pengetahuan, kemampuan, dan perilaku yang diterapkan oleh individu dalam menjalankan pekerjaannya. Kompetensi berperan penting dalam membantu karyawan mencapai hasil yang relevan dengan strategi organisasi. Yang tidak hanya mencakup

kemampuan teknis dalam menyelesaikan tugas tetapi juga keterampilan berpikir kritis, komunikasi, dan adaptasi terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja. Kompetensi membutuhkan kesadaran dan komitmen setiap individu serta dukungan dari organisasi untuk dapat berkembang dengan optimal. Semakin tinggi tingkat kompetensi karyawan, semakin baik pula kualitas kerja dan inovasi yang dihasilkan oleh perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahadi, dkk (2021:12-25), yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi karyawan berkontribusi secara langsung terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk mengetahui permasalahan mengenai kompetensi karyawan dapat dilihat pada table 1.8 berikut.

Tabel 1.8
Hasil Pra Survey Kompetensi Karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Kompetensi	Pengetahuan	6	8	6	7	3	97	3,23
	Pemahaman	5	7	6	6	6	94	3,13
	Kemampuan/ Keterampilan	2	3	9	8	8	83	2,78
	Minat	7	6	8	6	3	98	3,27
	Sikap	7	6	8	6	3	98	3,27
	Nilai	6	7	8	5	4	96	3,20
Skor Rata-rata Kompetensi								3,14

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey Peneliti

Berdasarkan hasil pra survey di table 1.7 Kompetensi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,14. Hal ini terlihat bahwa keterampilan memperoleh skor dibawah rata-rata yaitu sebesar 2,78. Berdasarkan Hasil wawancara dengan staf bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung, tidak tercapainya target perusahaan disebabkan oleh rendahnya

kemampuan individu karyawan serta kurangnya dukungan dari organisasi. Peneliti menemukan bahwa perusahaan jarang memberikan pelatihan yang sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawab kinerja karyawan, sehingga menghambat pengembangan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas.

Faktor yang bermasalah selanjutnya yaitu Karakteristik pekerjaan. Nurthajono, dkk. (2020) mengemukakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah sifat yang berbeda anatar jenis pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lainnya yang terdiri dari ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, dan otonomi. Karakteristik pekerjaan menentukan kesesuaian seseorang dengan bidang tertentu dalam bekerja dan memungkinkan seseorang untuk lebih berhasil dalam bidang pekerjaannya. Faktor karakteristik pekerjaan merupakan faktor eksternal yang dapat berdampak pada pencapaian kinerja karyawan. Semakin karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, memiliki variasi tugas dan beban kerja yang sesuai maka akan memberikan perilaku positif bagi karyawan yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Dewi, dkk. (2020:45-26), yang menyatakan ada pengaruh positif baik parsial dari karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Berikut hasil pra survei yang di peroleh peneliti untuk mengetahui kondisi karakteristik pekerjaan pada karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.

Tabel 1.9
Hasil Pra Survey Karakteristik Pekerjaan di Bank Mandiri KCP Asia
Afrika Selatan Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Karakteristik	Keragaman keterampilan	6	9	7	5	3	100	3,3
	Identitas tugas	2	7	12	9	0	92	3,1
	Signifikan tugas	2	4	12	8	4	82	2,7
	Otonomi	5	10	9	5	1	103	3,4
	Umpan balik	1	8	11	6	4	86	2,8
Skor Rata-rata Karakteristik								3,09

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survey Peneliti

Berdasarkan hasil pra-survey pada table 1.9 menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan di Kota Bandung memperoleh skor rata-rata sebesar 3,09. Hal ini dapat dikatakan kurang baik. Dapat dilihat bahwa terdapat dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu dimensi Signifikan Tugas dengan skor rata-rata 2,7 dan umpan balik memperoleh skor rata-rata 2,8. Permasalahan yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan yaitu adanya ketidakcocokan antara penempatan karyawan dan posisi yang mereka tempati, yang sering kali membuat karyawan merasa tidak kompeten dan kurang percaya diri dalam menjalankan tugas mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dengan fenomena-fenomena yang terjadi serta teori dan beberapa hasil peneliti yang telah dilakukan sebelumnya mengenai variabel-variabel yang bermasalah pada peneliti ini yaitu variabel karakteristik pekerjaan, kompetensi karyawan dan kinerja karyawan. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KOTA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah adalah sebuah proses terpenting dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan untuk membantu peneliti dan pembaca memahami isu yang berkaitan dengan judul penelitian. Sementara itu, rumusan masalah berfungsi sebagai pertanyaan yang mengangkat permasalahan dari sudut pandang peneliti, yang selanjutnya menjadi fokus kajian dalam penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang akan diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkungan masalah yang akan diteliti berdasarkan latar belakang penelitian melihat yang telah disampaikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut :

1. Karakteristik
 - a. Aspek karakteristik pekerjaan memiliki skor rata-rata 3,02, yang dikategorikan sebagai kurang baik di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
 - b. Signifikan tugas dan feedback masih belum optimal yang berdampak pada efektivitas kerja di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
2. Kompetensi
 - a. Karyawan masih kurang dalam keterampilan dalam pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan

3. Kinerja

- a. Menurunnya kinerja dari tahun 2022-2024 di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
- b. Banyak karyawan yang belum tepat waktu dalam mengerjakan tugasnya di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dan identifikasi masalah di atas maka peneliti telah merumuskan masalah yang muncul di Kota Bandung, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Karakteristik pekerjaan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
2. Bagaimana Kompetensi Karyawan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
4. Seberapa besar Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja karyawan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Karakteristik pekerjaan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung

2. Kompetensi Karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
3. Kinerja Karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung
4. Besarnya pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung secara simultan dan parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bukan untuk peneliti saja, tetapi bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, juga diharapkan dapat berguna secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pertimbangan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam pendalaman bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan.
3. Sebagai ilmu pengetahuan untuk kesesuaian antara teori dan praktik khususnya terkait dengan kinerja karyawan juga dengan faktor-faktor lain.

4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui dan memperoleh informasi secara langsung mengenai karakteristik pekerjaan, kompetensi karyawan dan kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.
 - b. Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman secara langsung dan dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama kuliah ke dalam dunia kerja untuk menghadapi permasalahan yang terjadi.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi instansi terkait yang dijadikan sebagai masukan dan menambah referensi mengenai karakteristik pekerjaan dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja karyawan pada Bank Mandiri KCP Asia Afrika Selatan Kota Bandung.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Dapat menjadikan bahan referensi dan memberikan informasi mengenai dalam meningkatkan karakteristik pekerjaan, kompetensi karyawan, dan kinerja karyawan.
- b. Sebagai tambahan informasi yang berguna untuk menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dan menjadikan referensi bacaan bagi peneliti yang lainnya.