

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan tumbuh kembangnya dunia perbankan yang ada di Indonesia salah satu masalah yang dihadapi oleh dunia perbankan saat ini adalah kurangnya karyawan yang memiliki kepuasan dalam melakukan pekerjaannya, sehingga dapat menciptakan kinerja karyawan yang kurang baik. Sumber daya manusia berperan penting dalam berkontribusi dengan baik di suatu perbankan. Perbankan dapat dikatakan berhasil apabila tingkat kepuasan yang dimiliki setiap karyawannya meningkat. Hal tersebut dapat berdampak terhadap tingkat kinerja yang dimiliki setiap karyawan dalam jasa perbankan.

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor strategis dalam perekonomian yang memiliki peran penting sebagai perantara keuangan, penggerak aktivitas ekonomi, serta penyedia layanan jasa yang bersifat padat karya. sangat tepat dilakukan di sektor perbankan penting karena industri ini memiliki peran dalam perekonomian, berhubungan langsung dengan pelayanan publik, pengelolaan keuangan, dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, bank memiliki struktur organisasi yang kompleks dan membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi, Sumber daya manusia berperan penting dalam berkontribusi dengan baik di suatu perbankan. Perbankan dapat dikatakan berhasil apabila tingkat kepuasan yang dimiliki setiap karyawannya meningkat. Hal tersebut dapat berdampak terhadap tingkat kinerja yang dimiliki setiap karyawan dalam jasa perbankan. Sumber daya

manusia memiliki peran besar dalam menentukan kinerja perbankan dan juga tingkat kepuasan terhadap nasabah. (Mazidah & Laily, 2020).

Mengutip Sofia Istifarani dan Fika Azmi (2020) menyatakan bahwa “Kinerja yang optimal dalam pengelolaan perbankan menjadi faktor kunci dalam menjaga kesehatan perbankan”. Semakin bagus kualitas kerjanya, maka kinerja yang berjalan di perusahaan perbankan akan sesuai dengan tujuan perusahaan dan kemungkinan besar akan mampu bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya. Maka dari itu, kinerja bagi perusahaan perbankan sudah menjadi hal yang sangat krusial dan juga perusahaan perbankan harus terus berinvestasi dalam inovasi, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia untuk menjaga kompetitivitas mereka di pasar yang semakin ketat. Dengan fokus pada peningkatan kualitas kinerja, perusahaan perbankan dapat menghadapi tantangan dan mencapai keberhasilan jangka panjang. Mengingat betapa pentingnya peranan sektor perbankan, maka perbankan yang kuat dan sehat sangat dibutuhkan bagi kelangsungan pembangunan ekonomi di Indonesia. Termasuk Bank Pembangunan Daerah (BPD). Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki karakteristik yang berbeda dengan kelompok Bank lainnya. Bank tersebut sebagai salah satu Bank yang ada pada sistem perbankan nasional memiliki fungsi dan peranan yang signifikan dalam pembangunan ekonomi regional karena Bank Pembangunan Daerah membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah, dimana secara ekonomis sulit dilakukan oleh Bank Swasta. Dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang merupakan bagian dari industri perbankan nasional juga harus menunjukkan kinerja efisiensi yang optimal dalam rangka mendukung sepenuhnya pembiayaan pembangunan daerah.

Bank di Indonesia terdiri dari bank pemerintah, bank swasta, bank internasional. Sebagai penyedia jasa, perbankan melakukan beberapa kegiatan, yang utama adalah penghimpunan dan penyaluran dana, serta kegiatan penunjang berupa jasa perusahaan perbankan. Sektor perbankan yang selalu terlibat dengan uang, menjadikannya bisnis yang sangat sensitif, oleh karena itu menuntut rasa saling percaya antara mitra yang berbeda pendapat sehingga semua pihak merasa aman dan saling membutuhkan.

Mengingat betapa pentingnya peranan sektor perbankan, maka perbankan yang kuat dan sehat sangat dibutuhkan bagi kelangsungan pembangunan ekonomi di Indonesia. Termasuk Bank Pembangunan Daerah (BPD). Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki karakteristik yang berbeda dengan kelompok Bank lainnya. Bank tersebut sebagai salah satu Bank yang ada pada sistem perbankan nasional memiliki fungsi dan peranan yang signifikan dalam pembangunan ekonomi regional karena Bank Pembangunan Daerah membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah, dimana secara ekonomis sulit dilakukan oleh Bank Swasta. Dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang merupakan bagian dari industri perbankan nasional juga harus menunjukkan kinerja efisiensi yang optimal dalam rangka mendukung sepenuhnya pembiayaan pembangunan daerah.

Beragam layanan yang ditawarkan menyebabkan adanya persaingan untuk menarik hati konsumen. Hal ini terjadi, karena konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan alternatif untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang dibutuhkan. Setiap perusahaan di bidang pelayanan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Maka, kinerja karyawan sangat diperlukan dalam menjalankan tugas pekerjaan yang diberikan untuk menentukan seberapa besar karyawan berkontribusi

dalam keberhasilan perusahaan. Pelayanan publik yang diberikan kepada konsumen dianggap baik berdasarkan perilaku, sikap, dan cara karyawan dalam bekerja. Artinya, pelayanan publik mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

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. 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.

Kurangnya motivasi karyawan di perusahaan akan berdampak kepada kinerja karyawan dan memungkinkan karyawan tidak bekerja sesuai prosedur perusahaan sehingga bisa mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Semangat dari motivasi dalam melaksanakan pekerjaan berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Guterres & Supartha, 2019) bahwa motivasi kerja semakin tinggi motivasi, maka semakin baik kinerjanya. Kemudian salah satu cara meningkatkan kinerja adalah dengan membuat seorang karyawan merasa terikat dengan menjadi bagian perlu dari perusahaannya tersebut.

Terdapat beberapa data perusahaan bank nasional yang berada di wilayah Jawa Barat khususnya di Kota Bandung, berikut merupakan data beberapa perusahaan bank nasional yang berada di wilayah Jawa Barat menggunakan data rating pada *Google Rate Review* Berikut Tabel 1.1

Tabel 1.1
Peringkat Bank Pilihan Masyarakat Di Wilayah Jawa Barat

No	Nama Bank	Rating	Rating maksimal
1	Bank Mandiri	4,7	5
2.	Bank CIMB Niaga	4,3	5
3.	Bank BSI	4,3	5
4.	Bank BRI	4,2	5
5.	Bank BNI	4,1	5
6.	Bank BCA	3,6	5
7.	Bank Danamon	3,5	5
8.	Bank Mega	3,4	5
9.	Bank BJB	2,7	5

Sumber : *Google Rate Review 2025*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rating yang dimiliki pilihan masyarakat di wilayah Jawa Barat khususnya kota Bandung, Bank Bjb mempunyai rating yang dikategorikan berada dibawah rata-rata dengan poin rating 2.7 yang merupakan hasil dari akumulasi ulasan dari pelanggan secara publik mengenai pengalaman mereka dengan layanan yang mereka dapatkan. Bank Bjb berada di posisi paling bawah dibandingkan dengan Bank – bank nasional lainnya, apabila kinerja karyawan berada pada urutan yang terbawah maka akan mempengaruhi kerja karyawan yang akan membuat tujuan perusahaan yang diinginkan tidak tercapai. bisa jadi disebabkan oleh masalah pelayanan, atau ketidaknyamanan fasilitas yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan ulasan publik. Selain itu Bank BJB di Jawa Barat terbagi diberbagai Kota atau Kabupaten yang tentunya memiliki jumlah yang berbeda. Oleh karena itu peneliti akan sajikan pada Tabel 1.2 mengenai Jumlah Bank BJB Berdasarkan Kota/Kabupaten di Jawa Barat 2024 :

Tabel 1.2
Jumlah Bank BJB Berdasarkan Kota/Kabupaten di Jawa Barat Tahun 2024

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Bank BJB
1	Kota Bandung	110 Unit
2	Kab Bandung	103 Unit
3	Kota Cirebon	67 Unit
4	Kota Tasikmalaya	63 Unit
5	Kab Garut	62 Unit

Lanjutan Tabel 1.2

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Bank BJB
6	Kota Bekasi	59 Unit
7	Kab Bogor	56 Unit
8	Kab Sumedang	34 Unit
9	Kota Cimahi	33 Unit
10	Kab Cianjur	26 Unit
11	Kab Subang	21 Unit
12	Kab Karawang	10 Unit
13	Kota Banjar	9 Unit
14	Kab Majalaya	7 Unit

Sumber : <https://www.bankbjb.co.id/>

Berdasarkan Tabel 1.2 menyatakan bahwa terdapat jumlah Bank BJB yang tersebar di seluruh provinsi di Jawa Barat. Jumlah Bank BJB di Jawa Barat terbanyak di Kota Bandung sebanyak 110, tetapi untuk mencapai sesuai dengan standar yang ditentukan, masih banyak Bank BJB di Kota Bandung yang belum memenuhi kriteria tersebut, terlihat dari rendahnya kesadaran tenaga kerja dalam melayani nasabah hingga banyaknya nasabah yang belum dapat menikmati pelayanan yang baik. Jika hal ini dibiarkan akan berdampak tidak baik untuk pelayanan nasabah yang ada di Kota Bandung. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan untuk wilayah Kota Bandung, dimana keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam perbankan tergantung pada kepuasan dan kinerja karyawan tersebut. Selain itu dibawah ini terdapat fenomena jumlah statistik keluhan tahun 2024 atas ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BJB di Jawa Barat Kota/Kabupaten, sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Statistik Keluhan Nasabah Atas Pelayanan Bank BJB di Kabupaten Bandung Tahun 2024

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Keluhan
1.	Rancaekek (KCP Rancaekek)	22
2.	Ciparay (KCP Ciparay)	24
3.	Buah Batu (KC Buah Batu)	25
4.	Majalaya (KC Majalaya)	43

Sumber : Diolah dari beberapa sumber (2024)

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa Kabupaten Bandung (KC Majalaya) memiliki jumlah statistik jumlah keluhan yang tinggi yaitu 43, 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 yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya, diindikasikan terdapat masalah pada kinerja karyawan yaitu adanya kecenderungan kinerja mengalami fluktuatif terhadap pencapaian kinerja karyawan. Pencapaian kinerja dapat diketahui berdasarkan hasil penilaian akhir

Dapat dilihat dari jumlah nasabah (tabungan) di Bank BJB Kantor Cabang Majalaya dari tahun 2022 – 2024 akan peneliti sajikan sebagai berikut :

Tabel 1.4
Jumlah Nasabah Tabungan Bank BJB KC Majalaya Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2022	1.305
2.	2023	1.104
3.	2024	876

Sumber: Bank bjb kc Majalaya 2025

Berdasarkan Tabel 1.4 jumlah nasabah tabungan Bank BJB Kantor Cabang Majalaya yang membuka rekening tabungan mengalami penurunan yang signifikan dalam mempertahankan jumlah nasabah tabungan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan data, jumlah nasabah tabungan menunjukkan penurunan tajam, pada 2022, terdapat 1.305 nasabah, pada 2023, jumlah nasabah menurun menjadi 1.104

nasabah, pada 2024, angka ini semakin menurun tajam hingga hanya tersisa 876 nasabah.

Untuk mengetahui bagaimana standar nilai kerja karyawan bank bjb kantor cabang majalaya didasarkan pada penilaian prestasi kerja, Tabel 1.5 juga menunjukkan kategori standar nilai kinerja karyawan diBank BJB KC Majalaya berdasarkan kinerja mereka.

Tabel 1.5
Standar Nilai Kerja Karyawan Bank BJB KC Majalaya

Keterangan	Nilai Rata-rata	Bobot
2022	80%	Baik
2023	70%	Cukup
2024	68%	Cukup

Sumber : Bank bjb kc Majalaya 2025

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan variasi dalam rata-rata kepuasan kerja dari 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, kepuasan kerja menurun dengan tingkat yang baik, dan pada tahun 2023 dan 2024 kinerja karyawan menurun lebih jauh, sehingga masuk kategori cukup. Diperlukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi penyebabnya dan merancang strategi perbaikan. Dimana klasifikasi tersebut sesuai dengan rentang nilai yang diperoleh dari hasil pencapaian kinerja karyawan salah satunya adalah perusahaan harus lebih bertanggung jawab, mengetahui apa yang dibutuhkan karyawannya, dan berkomunikasi dengan mereka dengan baik.

Tabel 1.6
Hasil Pra-Survey Kinerja Karyawan Pada Bank BJB KC Majalaya

Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata – Rata
	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kualitas Kerja	8	10	7	3	2	109	3,63
Kuantitas Kerja	7	8	9	4	2	104	3,46
Kerja Sama	2	5	10	9	4	82	2,73
Tanggung Jawab	2	5	9	7	7	78	2,60
Inisiatif	3	7	9	6	5	87	2,90
Skor Rata – Rata							3,01

Sumber : Hasil olah data kuiseoner pra-survei oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1.6 hasil pra-survei kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Majalaya diatas dapat diketahui tanggapan karyawan mengenai dimensi kerjasama, yaitu kurangnya kerja sama antar karyawan dan mendapatkan nilai terkecil yaitu dengan skor rata-rata 2,73. Dan dimensi Tanggung jawab, yaitu kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, dan mendapatkan nilai terkecil 2,60, dimensi Inisiatif, yaitu kurangnya Inisiatif karyawan untuk bertanggung jawab secara sukarela terhadap tugas-tugas tambahan, dan dengan skor nilai 2,90. Hal ini menandakan bahwa sudah seharusnya para karyawan mampu untuk mengutamakan kerjasamanya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dan kurangnya kemampuan dalam mencapai target pekerjaannya target kerja adalah hasil akhir yang ingin dicapai melalui proses manajemen atau pernyataan hasil yang harus diperoleh, perlu dirumuskan dengan pasti. Dalam hal ini, organisasi memegang peranan lebih dalam membuat pernyataan untuk setiap karyawan. sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2019:229), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu kepemimpinan, stres kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, disiplin kerja, efikasi diri dan lingkungan kerja ,oleh karena itu peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survei 30 orang karyawan dari 50 karyawan, untuk mengetahui kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya, Berikut ini adalah hasil dari kuesioner pra-survei penelitian, berdasarkan faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan:

Tabel 1.7
Hasil Prasurvei Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
Bank BJB KC Majalaya

No	Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata – rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kepemimpinan	Pengarahan	11	14	4	1	0	125	4,16
		Komunikasi	5	19	4	1	1	116	3,83
		Pengambilan Keputusan	4	17	7	1	1	112	3,73
		Memotivasi Pegawai	4	18	5	3	0	113	3,77
Skor Rata – Rata Kepemimpinan								3,87	
2	Disiplin Kerja	Taat terhadap waktu	8	16	4	2	0	120	4,00
		Taat terhadap perusahaan	7	16	4	2	1	116	3,83
		Taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja	5	17	5	2	1	113	3,77
Skor Rata – Rata Disiplin Kerja								3,86	
3	Budaya Organisasi	Inovasi dan pengambilan risiko	4	11	8	4	3	99	3,30
		Perhatian terhadap detail	6	6	8	7	3	95	3,16
		Orientasi hasil	4	14	7	3	2	105	3,50
		Orientasi orang	6	7	3	6	8	91	3,03
		Orientasi tim	4	10	7	6	3	96	3,20
		Keagresifan	2	14	8	4	2	102	3,40
Skor Rata – Rata Budaya Organisasi								3,26	
4	Motivasi Kerja	Kebutuhan Berprestasi	3	4	6	8	9	74	2,46
		Kebutuhan Berafiliasi	6	6	8	7	3	95	3,16
		Kebutuhan Berkuasa	4	6	8	5	7	85	2,83
Skor Rata – Rata Motivasi Kerja								2,82	
5	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	6	16	5	2	1	114	3,80
		Lingkungan Kerja Non Fisik	5	18	4	3	0	115	3,83
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								3,81	

Sumber : Hasil Olah Data Pra-survei, 2025

Berdasarkan Tabel 1.8 data pra-survey pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang majalaya adalah budaya organisasi dan motivasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan di Bank BJB KC Majalaya yang mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu variabel budaya organisasi, dan motivasi kerja memperoleh skor yang rendah. Pada variabel budaya organisasi dengan skor rata-rata 3,26 dan variabel motivasi kerja dengan skor rata-rata 2,82. Hal ini menunjukkan bahwa dimana kedua variabel tersebut inilah yang menjadi faktor utama dari kinerja karyawan yang bermasalah.

Berdasarkan hasil kuesioner pra survey yaitu variabel budaya organisasi memiliki skor rata-rata dengan salah satu hasil paling rendah dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Berikut data yang diperoleh dalam survey di Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.

Tabel 1.8
Hasil Pra-Survey Budaya Organisasi pada Bank BJB KC Majalaya

No	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata – Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Inovasi dan pengambilan risiko	4	11	8	4	3	99	3,03
2	Perhatian terhadap detail	6	6	8	7	3	95	3,16
3	Orientasi hasil	4	14	7	3	2	105	3,50
4	Orientasi orang	6	7	3	6	8	91	3,03
5	Orientasi tim	4	10	7	6	3	96	3,20
6	Keagresifan	2	14	8	4	2	102	3,40
7	Stabilitas	2	15	8	3	3	97	3,23
Skor Rata – Rata							3,26	

Sumber : Hasil Pra-Survey di Bank BJB KC Majalaya (2025)

Berdasarkan tabel 1.8 bahwa hasil hitungan dari data pra-survey, menunjukkan bahwa budaya organisasi di Bank BJB Kantor Cabang Majalaya dapat dikatakan keseluruhan rendah yang peneliti lakukan terdapat dimensi rendah dalam variabel budaya organisasi yaitu inovasi dan pengambilan risiko, yaitu Adanya tuntutan untuk berpikir inovatif dan berani mengambil risiko. Pada dimensi perhatian terhadap detail, fokus pada ketelitian dan analisis detail bisa membuat proses kerja menjadi lebih lambat. Dimensi orientasi tim karyawan juga kurang memprioritaskan kegiatan kerja dalam tim perusahaan. Ada dimensi orientasi orang. Dimana karyawan kurang dalam memperhatikan lingkungan sekitar dan kurangnya komunikasi antar karyawan antara atasan dan bawahan, sehingga ini dapat mempengaruhi budaya organisasi.

Faktor lain masalah selain budaya organisasi yaitu ada motivasi kerja yang dimana motivasi kerja ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan, untuk

mengetahui hasil kuesioner pra survey motivasi kerja pada Bank BJB KC Majalaya berikut adalah hasil kuesioner kepada 30 responden mengenai motivasi kerja:

Tabel 1.9
Hasil Pra-Survey Motivasi Kerja pada Bank BJB KC Majalaya

No	Dimensi	Alternatif Jawaban					Total	Rata – Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kebutuhan Berprestasi	3	4	6	8	9	74	2,46
2	Kebutuhan Berafiliasi	6	6	8	7	3	95	3,16
3	Kebutuhan Berkuasa	4	6	8	5	7	85	2,83
Skor Rata – Rata							2,82	

Sumber: Hasil Pra-Survey di Bank BJB KC Majalaya (2025)

Berdasarkan Tabel 1.9 bahwa hasil hitungan data pra-survey di atas, menunjukkan bahwa motivasi kerja di Bank BJB KC Majalaya memperoleh nilai rata-rata rendah yakni skor rata-rata sebesar 2,82 yang mana masih terdapat dimensi yang mendapatkan skor rata-rata terendah yaitu dimensi kebutuhan berprestasi. Hal ini terlihat dari satu dimensi tersebut dengan skor rata-rata 2,46, kebutuhan untuk berprestasi. Kurangnya usaha karyawan dalam mencapai prestasi tertingginya.

Motivasi kerja yang menurun dapat dipengaruhi faktor internal diri sendiri karyawan atau eksternal di luar diri karyawan. Ketatnya persaingan bekerja di perusahaan, tentu akan membuat perusahaan selektif memilih karyawan dan memerlukan kinerja karyawan yang berpotensi baik. Menurut (Abdusalam & Budiyanto, 2023) ”pemberian motivasi yang tepat akan menimbulkan semangat, kemauan, dan keikhlasan untuk bekerja dalam diri seorang karyawan. Semakin meningkatnya semangat dan kemauan untuk bekerja dengan ikhlas akan membuat pekerjaan lebih maksimal, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja”. Motivasi yang diiringi pengembangan karir membuat karyawan senang atas pekerjaannya sehingga dapat terbentuk kinerja karyawan yang berpotensi dengan sendirinya (Amavisca & Sukarno, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, sesuai dengan fenomena permasalahan yang terjadi di bank bjb kc majalaya masih tergolong rendah. Diketahui beberapa faktor variabel yang diduga bermasalah mengenai kinerja karyawan diantaranya budaya organisasi dan motivasi kerja.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang selanjutnya disusun kerja dalam judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BJB KANTOR CABANG MAJALAYA ”**. Dengan budaya organisasi dan motivasi kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya yaitu budaya organisasi dan motivasi kerja.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul yaitu sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi
 - a. Adanya tuntutan untuk berpikir inovatif dan berani mengambil risiko.
 - b. Fokus pada ketelitian dan analisis detail bisa membuat proses kerja menjadi lebih lambat.

- c. Karyawan juga kurang memprioritaskan kegiatan kerja dalam tim perusahaan.
 - d. Dimana karyawan kurang dalam memperhatikan lingkungan sekitar dan kurangnya komunikasi antar karyawan antara atasan dan bawahan, sehingga ini dapat mempengaruhi budaya organisasi.
2. Motivasi Kerja
 - a. Kurangnya usaha karyawan dalam mencapai prestasi tertingginya.
 3. Kinerja Karyawan
 - a. Kurangnya kerja sama antar karyawan.
 - b. Kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.
 - c. Kurangnya Inisiatif karyawan untuk bertanggung jawab secara sukarela terhadap tugas-tugas tambahan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, rumusan masalah pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya dalam penelitian ini secara spesifik merumuskan dalam pernyataan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Budaya Organisasi pada karyawan Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.
2. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Motivasi Kerja pada karyawan Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.
3. Bagaimana tanggapan karyawan tentang Kinerja Karyawan pada karyawan Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.

4. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial pada karyawan Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan karyawan tentang Budaya organisasi pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya
2. Tanggapan karyawan tentang Motivasi kerja pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya
3. Tanggapan karyawan tentang karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya
4. Besarnya pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca khususnya dalam bidang kajian sumber daya manusia, selain itu peneliti harap semoga hasil penelitian ini bisa memberikan kegunaan baik secara teoritis dan kegunaan praktis, kegunaan tersebut sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan teori mengenai budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap

kinerja karyawan untuk membandingkan teori yang di pelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan masukan pemikiran bagi kajian sumber daya manusia dan menambah wawasan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik berupa teoritis, akademis maupun praktis kepada semua pihak.

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya tentang Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dalam penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan juga masukan positif yang bermanfaat mengenai pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya

c. Bagi Pihak Lain

Hasil dalam penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan juga masukan positif yang bermanfaat mengenai pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Majalaya.