

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era globalisasi memberikan berbagai macam kemudahan. Beberapa kemudahan teknologi salah satu kemudahan yang bisa didapat dengan adanya perkembangan teknologi adalah kemudahan dalam bertransaksi. Kemudahan dalam bertransaksi tidak terlepas dari salah satu peran sektor perbankan. Menurut Iskandar & Sembada, (2012) usaha perbankan meliputi beberapa bidang, yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat berupa deposit dan tabungan, menyalurkan dana berupa kredit, dan memberikan jasa bank, kegiatan menghimpun serta menyalurkan dana merupakan usaha pokok perbankan sedangkan memberikan jasa bank adalah kegiatan pendukung atau branding usaha perbankan.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa sektor perbankan berperan penting dalam perekonomian, transaksi, dan peredaran uang di masyarakat. Begitu pula yang dilakukan oleh Bank Jatim kantor cabang Ponorogo adalah bank milik pemerintah daerah provinsi Jawa Timur yang bertujuan untuk membangun perekonomian daerah Jawa Timur.

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia tidak terlepas dari adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam mengelolanya. Dimana sektor perbankan ini adalah jenis usaha dibidang jasa yang fokus pada

pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan keuangan. Problem tersebut menuntut usaha pada sektor perbankan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan menyiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas. Menurut Panjaitan (2017) pentingnya peran sumber daya manusia bagi setiap organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia yang berkualitas akan menunjang organisasi atau perusahaannya dalam artian memiliki kemampuan dan kecakapan serta keterampilan dalam melaksanakan tugas sehingga pelayanan dapat diselenggarakan dengan tertib dan lancar. Begitu pula yang dilakukan di Perusahaan sektor perbankan SDM yang professional dan terampil telah menjadi kebutuhan utama bagi perusahaan sektor perbankan. Menurut Runtuwene (2016) sumber daya manusia atau karyawan akan menunjang dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan secara efektif dan efisien. Kebutuhan tersebut dilandasi oleh pemahaman teori bahwasanya SDM adalah kunci pokok berjalannya kinerja perusahaan. Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional dan terampil dalam perusahaan terkadang mengalami masalah dan hambatan. Masalah tersebut bisa muncul dari faktor internal maupun eksternal.

Sektor perbankan berusaha untuk mengikuti perkembangan zaman salah satunya melalui peran karyawan yang kini semakin sibuk dan di tuntut untuk selalu kreatif. Karyawan memiliki peran penting dalam menjaga, membangun dan mempertahankan reputasi dan citra, peran karyawan juga sangat membantu dalam berkomunikasi yang baik serta bermanfaat antara perusahaan dan masyarakat untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman, sehingga dapat terbangunnya citra positif dari lembaga tersebut. Menurut Panjaitan (2017) menjelaskan pengelolaan sumber

daya manusia diperlukan untuk mempengaruhi kinerja organisasional serta tidak hanya terbatas pada pegawai operasional semata, namun juga meliputi tingkatan manajerial karyawan yang berkompeten dalam bidangnya seperti yang dibutuhkan pada sektor perbankan. Peran sumber daya manusia (SDM) dalam perbankan merupakan penentu kesuksesan suatu perusahaan perbankan tersebut. Keberhasilan perusahaan sektor perbankan tidak terlepas dari peran kinerja karyawan di setiap bidangnya masing-masing. Kinerja karyawan yang positif akan semakin baik pula kinerja suatu perusahaan.

Kinerja karyawan atau dalam kata lain (*job performance atau actual performance atau level of performance*) atau kesuksesan atau kecakapan karyawan dalam menyelesaikan tupoksi bidang pekerjaannya. Hasil kerja secara baik itu dalam segi kualitas serta kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan kewajiban dan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan (Saing, 2018). Karyawan dengan kinerja yang bagus adalah harapan dan dambaan perusahaan sektor perbankan, khususnya pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) kantor cabang Ponorogo agar mendukung jalannya perusahaan dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Mencetak karyawan yang berkualitas dengan kinerja yang baik maka dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang tepat serta kebijakan yang baik dalam pengelolaan karyawan.

Kebijakan dalam pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan salah satunya adalah dengan melakukan mutasi karyawan. Sebagai perusahaan yang

bergerak dalam bidang jasa perbankan PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) cabang Ponorogo membutuhkan pegawai yang berkualitas dalam kegiatan operasionalnya. Karena hal tersebut, PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) cabang Ponorogo melakukan beberapa strategi untuk melakukan pengembangan terhadap SDM yang dimiliki, salah satunya yaitu dengan pelaksanaan mutasi kerja. Dengan dilakukannya mutasi, diharapkan kemahiran dan profesionalisme baru dalam lingkungan yang berbeda dapat diperoleh oleh karyawan sehingga bisa memberikan peningkatan dalam kualitas dan kemampuan kerja.

Menurut Farida, (2017) mutasi atau pemindahan/transfer adalah kebijakan dari pemimpin perusahaan untuk pemindahan karyawan dari satu pekerjaan ke pekerjaan atau satu tempat ke tempat kerja lain yang dirasa setara atau setingkat. Mutasi juga bertujuan untuk meningkatkan serta mengoptimalkan kinerja karyawan sesuai dengan bidangnya, mutasi juga dilakukan agar karyawan yang kinerjanya menurun akan dimutasi dan digantikan karyawan baru agar kinerja lebih baik. Hal ini juga didukung oleh pendapat dari Malikhah & Ananda, (2021) Mutasi yang dilakukan secara tepat pada pegawai akan dapat memberikan dampak yang baik dan positif juga lebih bersemangat bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaan.

Dalam penelitian Runtuwene et al., (2016) menjelaskan bahwa mutasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan mutasi juga merupakan variabel yang paling tinggi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Mutasi yang dilakukan perusahaan menjadi penting ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi rasa jenuh terhadap bidang yang digelutinya.

Mutasi kerja dalam 3 bulan terakhir ada sering dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) kantor cabang Ponorogo. Bahwasanya ada beberapa mutasi yang dilakukan secara berkala di berbagai sektor atau di berbagai bidang dalam kurun waktu tertentu. Peraturan tersebut tentunya diduga juga akan berdampak pada kinerja karyawan yang harus beradaptasi pada bidang pekerjaan barunya.

Kebijakan lain dalam pengelolaan dan manajemen karyawan atau sumber daya manusia pada perusahaan untuk memaksimalkan kinerja karyawan juga salah satunya dengan memberikan fasilitas dan lingkungan fisik perusahaan yang baik guna menunjang karyawan dalam bekerja. Menurut Cintia & Alini Gilang., (2016) lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan dalam bentuk fisik pada tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik di perusahaan pada dasarnya merupakan kondisi sekitar tempat kerja yang memberikan suasana dan situasi kerja karyawan dengan nyaman untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Menurut Mahardiani & Pradhanawati, (2013) tempat kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, susah berkonsentrasi dan menurunnya kinerja karyawan. lingkungan kerja fisik menjadi hal yang baku dalam menunjang kinerja karyawan, karyawan akan merasa bekerja dengan nyaman apabila didukung dengan kondisi fisik tempat kerja yang bagus dan memadai. Hal ini juga didukung dari pendapat Nisa et al., (2019) ketika lingkungan fisik baik maka akan tercipta pula pengaruh positif pada karyawan dan hal tersebut mendorong kinerja yang baik pada karyawan begitu juga sebaliknya.

Selain dari mutasi karyawan dan lingkungan kerja fisik ada variabel lain yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja. Menurut Koesomowidjojo, (2017) beban kerja ialah proses dalam penertapan jumlah jam kerja pekerja yang memerlukan penyelesaian suatu pekerjaan dalam tempoe waktu tertentu. Menurut Iskandar & Sembada, (2012) besaran beban kerja yang diberikan terhadap karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. beban kerja yang dirasakan dapat menentukan kinerja pegawai. Namun berbeda dengan dari hasil penelitiannya Ahmad et al (2019), yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil dari beberapa penelitian diatas terdapat *research gap* atau perbedaan pendapat tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan maka hal tersebut menjadi acuan peneliti untuk menganalisa dan membuktikan pengaruh faktor beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Beberapa kebijakan perusahaan dalam manajemen sumber daya manusia ditujukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja karyawan. Menurut Fahmi ,(2016) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode. Menurut Ela Suparinah, (2018) Kinerja karyawan yang dimaksud merupakan penyelesaian pekerjaan yang berkualitas, tepat waktu disertai dengan kualitas dan kuantitas serta mutu yang dihasilkan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Kinerja karyawan yang baik akan berdampak pada keberlangsungan perusahaan, hal itu juga merupakan visi dan misi perusahaan PT. Bank Pembangunan Jawa Timur (BANK JATIM). Perusahaan dalam menunjang kinerja karyawan tentunya dibutuhkan pengelolaan manajemen sumber daya manusia baik, contohnya yaitu dengan kebijakan penempatan karyawan yang sesuai dengan bidang kompetensinya, lingkungan kerja fisik yang baik dan memadai, serta pemberian beban kerja yang sesuai.

Obyek penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) kantor cabang Ponorogo. Alasan untuk memilih obyek ini adalah berdasarkan hasil observasi pada waktu magang atau kuliah kerja lapangan yang peneliti lakukan, dimana ditemukan adanya permasalahan terkait kinerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) kantor cabang Ponorogo. Permasalahan tersebut meliputi adanya peningkatan kinerja karyawan bahkan ada yang mendapatkan penghargaan atas kinerja karyawan yang semakin hari semakin baik khususnya di bidang *marketing* atau pemasaran akan tetapi ada juga penurunan kinerja karyawan di bidang lainya seperti analis kredit dan dibidang lain. Peningkatan kinerja karyawan meliputi karyawan yang lebih menguasai bidang sesuai dengan kompetensinya dibidang pekerjaan baru, produktifitas meningkat, serta karyawan yang lebih semangat di jabatan barunya atau tempat baru, selain peningkatan ada juga penurunan karyawan seperti karyawan yang tidak mampu menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu akibat dari tuntutan nasabah yang banyak, jam kerja yang tidak sesuai atau lembur kerja karena menyelesaikan tugas dan permasalahan dari nasabah, lamanya karyawan dalam menangani permasalahan

nasabah, hasil pekerjaan yang dinilai tidak sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penurunan kinerja karyawan tersebut diduga memiliki keterkaitan dengan kebijakan mutasi karyawan. Mutasi karyawan dilakukan untuk perombakan akan tetapi mutasi karyawan yang dilakukan justru membuat kinerja karyawan menurun karena tidak sesuai dengan bidang yang sudah dijalani karyawan masa jabatan sebelumnya. Berdasarkan observasi penurunan kinerja juga diduga ada masalah mengenai lingkungan kerja fisik seperti ada beberapa alat dalam bekerja yang kurang, serta kadang bermasalah seperti printer sehingga diduga juga berpengaruh pada kinerja karyawan akan tetapi hal yang menarik dalam lingkungan kerja kantor adalah adanya musik mars perusahaan di setiap pagi dan sore yang diputar setiap harinya diduga hal tersebut juga menjadi pemicu peningkatan kinerja karyawan. Beban kerja karyawan yang tinggi juga diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan banyaknya nasabah yang ditangani membuat tuntutan pekerjaan semakin tinggi dan jam kerja karyawan bertambah untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Berdasarkan penjabaran fenomena masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Mutasi Karyawan, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Bank Pembangunan Dearah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Apakah Mutasi Karyawan (X1) berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo?
2. Apakah Lingkungan Kerja fisik (X2) berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo?
3. Apakah Beban Kerja (X3) berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo?
4. Apakah Mutasi Karyawan, Lingkungan Kerja fisik, dan Beban Kerja (X4) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan penelitian

Berdasarkan penjabaran pada rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Mutasi Karyawan (X1) terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo.

2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X2) terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja (X3) terhadap Kinerja karyawan di PT Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh Mutasi Karyawan, Lingkungan Kerja Fisik, dan Beban Kerja (X4) secara simultan atau bersama-sama terhadap Kinerja karyawan di PT Bank Pembangunan Daerah (BANK JATIM) Kantor Cabang Ponorogo.

B. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah berguna bagi semua pihak, utamanya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti untuk bisa menambah wawasan pengetahuan yang kedepannya diharapkan dapat menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh dalam masa kuliah.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi diharapkan mampu memberikan wawasan pengetahuan dan menjadi pedoman serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan serta menjadi sumber rujukan dalam membuat kebijakan manajemen sumber daya manusia di perusahaan khususnya terkait kebijakan peningkatan kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta sebagai bahan perbandingan dan pengembangan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

