

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini, perusahaan harus mempertahankan aset-aset yang dimilikinya agar mampu menghadapi persaingan itu. Salah satu aset yang tak luput menjadi perhatian adalah sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan. Manusia menjadi aset yang unik, karena merupakan satu-satunya aset yang bernyawa, sehingga diperlukan treatment khusus untuk menjaga loyalitasnya kepada perusahaan (Ramadhan & Sembiring, 2017). Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting bagi perusahaan. Peningkatan kualitas dan perolehan perusahaan ditentukan oleh karyawan yang berada didalamnya kinerja karyawan menjadi tolak ukur utama keberhasilan organisasi tujuan organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan mampu mencapai visinya misinya.

Menurut Rasjid, (2022) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Penilaian kerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia. Tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin akurat dan semakin valid informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja, semakin besar potensi nilainya terhadap organisasi .

Kinerja karyawan akan baik jika karyawan memiliki rasa *employee engagement* terhadap perusahaan. *Employee engagement* merupakan keadaan ketika individu terlibat secara psikologis, fisik, pengetahuan, dan keadaan emosional terhadap pekerjaannya, sehingga bersedia untuk melakukan pekerjaan yang di luar beban tugas dan tanggung jawab individu. Karyawan akan berkomitmen terhadap tujuan dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada dan berpengaruh pada kinerjanya (Santri et al., 2023). Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Seperti penelitian dari Nugroho et al., (2022) yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Apriliani et al., (2021) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, kinerja karyawan juga baik jika didukung dengan lingkungan kerja yang baik pula. Lingkungan kerja adalah kehidupan fisik, sosial, dan psikologi dalam perusahaan yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Beberapa ahli mendeskripsikan lingkungan kerja sebagai segala hal yang ada di sekitar karyawan dan

yang memengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan tugas. Menurut Agustiani dan Muttaqin (2023) lingkungan kerja merupakan : “Sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti *temperature*, kelembaban, penilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja”. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja baik itu berbentuk fisik seperti alat kantor yang digunakan, fasilitas yang disediakan, suasana kerja meliputi penerangan, iklim udara, hingga suasana kerja yang disebabkan oleh metode pekerjaan yang diaplikasikan, dan sebagainya yang berpengaruh terhadap pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

Penelitian ini menekankan pada variabel lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya bisa dirasakan oleh pegawai namun tidak tampak secara fisik. Menurut Sedarmayanti, (2017) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Beberapa penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa Lingkungan kerja non fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang di teliti oleh Supriadi dan Anitra, (2020). Dan Agustin dan Tyas, (2024) juga membuktikan dalam penelitiannya bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis akan membantu meningkatkan kinerja karyawan. Tidak hanya faktor *employee engagement* dan Lingkungan Kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Fenomena yang juga sering terjadi adalah *self efficacy*. *Self-efficacy* merupakan bentuk kepercayaan individu terhadap kemampuan diri dalam menyelesaikan pekerjaan. *Self-efficacy* menunjukkan kepercayaan diri individu untuk dapat melakukan pekerjaan dengan fokus dan menghasilkan kinerja yang optimal (Santri et al., 2023). Sehingga hal itu dapat membuat keterikatan diri karyawan berkurang sehingga dapat berpengaruh pada kinerja dan perusahaan. Penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di kemukakan oleh Karimah & Astuty, (2023). Ghufran et al., (2022), Jasmine, (2014), Jamillah et al., (2023) dan beberapa peneliti lainnya membuktikan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Di Indonesia, perkembangan industri perbankan tumbuh sangat pesat, perbankan merupakan sektor keuangan yang termasuk kedalam bidang strategis. Peran perbankan dalam menggerakkan perekonomian nasional sangat besar. Perbankan sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Hal tersebut tercermin pada UU RI No. 10 tahun 1998, tanggal 10 November 1998 yang menjelaskan mengenai Perbankan. Menurut UU RI No. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk

kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan - badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

PT Bank KB Bukopin Tbk ("KB Bank") didirikan pada tanggal 10 Juli 1970 dengan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (disingkat Bukopin). Bank mulai melakukan usaha komersial sebagai bank umum koperasi di Indonesia sejak tanggal 16 Maret 1971. KB Bank kemudian melakukan penggabungan usaha dengan beberapa bank umum koperasi. Perubahan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin) menjadi Bank Bukopin disahkan dalam Rapat Anggota Bank Umum Koperasi Indonesia yang dituangkan dalam surat No. 03/RA/XII/92 tanggal 2 Desember 1992. Pada perkembangan selanjutnya, status badan hukum KB Bank kemudian berubah dari koperasi menjadi perseroan terbatas. KB Bank memulai kegiatan usaha dalam bentuk perseroan terbatas pada tanggal 1 Juli 1993. KB Bank terus memperkuat pelayanan dan infrastruktur untuk mengoptimalkan layanan kepada nasabah. Seluruh kantor KB Bank telah terhubung dalam satu jaringan real time online. Agar semakin memudahkan nasabah, Perseroan juga menjalin kerjasama dengan bank-bank dan lembaga lainnya, sehingga pemegang Kartu KB Bukopin dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan di hampir seluruh ATM bank apapun di Indonesia, termasuk semua ATM pada jaringan ATM bersama dan prima. Pada tahun 2021 Bank Bukopin resmi berganti nama menjadi PT Bank KB Bukopin Tbk setelah diakuisisi oleh KB Kookmin Bank. KB Kookmin Bank menjadi Pemegang Saham Pengendali KB Bank dengan total saham sebesar 67%. KB Kookmin Bank merupakan Bank terbesar di Korea Selatan. Website resmi KB Kookmin Bank <https://www.kbstar.com/>. Pada tahun 2024 KB Bank resmi berganti nama Logo. Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan, maka objek yang dipilih penulis adalah KB Bank Jember (<https://www.kbbank.co.id>).

KB Bank Jember mempunyai komitmen membangun hubungan jangka panjang didasari oleh kepercayaan nasabah baik nasabah bisnis maupun perseorangan. Dalam mengoptimalkan kinerja karyawan KB Bank Jember pentingnya perusahaan untuk memahami konsep *employee engagement*, *self efficacy*, dan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil observasi, wawancara beberapa karyawan, dan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan mendatangi kantor KB Bank Jember diperoleh informasi bahwa ada beberapa masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan. keinginan karyawan memprioritaskan perusahaan dibandingkan kepentingan pribadi karyawan tergolong rendah. dan ini menunjukkan bahwa komitmen maupun perilaku OCB pada karyawan sebagai bagian dari organisasi juga rendah. Fenomena yang lain yaitu *self efficacy* dan lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan KB Bank Jember. Pada penelitian sebelumnya belum ada peneliti yang secara khusus mengkaji pengaruh variable *employee engagement*, *self efficacy*, dan lingkungan kerja pada karyawan KB Bank Jember. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memberikan kontribusi yang unik dan relevan bagi perusahaan. Dari hasil wawancara pada KB Bank Jember, peneliti

mendapatkan ada fenomena yang menarik untuk di teliti lebih lanjut. Jadi setiap karyawan KB Bank Jember tidak bisa mengetahui hasil kinerjanya masing – masing, karena hasil kinerja karyawan langsung di nilai oleh kantor pusat, dan bukan dari kantor cabang KB Bank Jember sendiri, karena divisi SDM kantor KB Bank Jember ikut regional kantor pusat, jadi semua permasalahan mengenai SDM langsung ditangani oleh kantor pusat. Jadi peneliti menjadikan fenomena ini menjadi fenomena menarik untuk di teliti yang terjadi di objek penelitian. Dengan itu, peneliti akan membuktikan bahwa *employee engagement*, *self efficacy* dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KB Bank Jember. dengan membagikan angket dan kuisioner kepada karyawan, peneliti akan menganalisis hasil dari kuisioner dengan menggunakan beberapa metode analisis data seperti analisis linier berganda dengan tujuan mengetahui apakah variable tersebut berpengaruh atau tidak terhadap kinerja karyawan Kantor KB Bank Jember.

Hal inilah yang membuat penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam di KB Bank Jember mengenai seberapa besar pengaruh *employee engagement*, *self efficacy* dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan serta permasalahan-permasalahan yang ada, dan berkaitan dengan judul penelitian yakni “Peran *Employee Engagement*, *Self Efficacy*, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kb Bank Jember”

1.2 Rumusan Masalah

Untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu dilakukan analisis dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, KB Bank Jember dituntut untuk mampu mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusianya guna meningkatkan kinerja karyawan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada KB Bank Jember ?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada KB Bank Jember ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada KB Bank Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang telah di rumuskan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada KB Bank Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada KB Bank Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada KB Bank Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tentang analisis kinerja karyawan ditinjau dari variabel *employee engagement*, *self efficacy* dan lingkungan kerja (Study Kasus KB Bank Jember) adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan perusahaan dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam keadaan apapun.

2. Bagi pihak lain/almamater

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengembangan teori dan pengetahuan. Juga mampu dijadikan sebagai informasi tambahan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi penulis/ bagi pengembangan konsep dan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta mengaplikasikan teori yang diterima selama kuliah dengan kenyataan di lapangan, dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu.

