

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era disrupsi globalisasi saat ini, ketatnya persaingan dalam bisnis perbankan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing yang lebih untuk berkompetisi dengan bisnis perbankan lainnya. Salah satu keunggulan utama yang harus dimiliki suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Menurut Ilyas (2017) bisnis perbankan dapat berjalan sesuai dengan harapan jika didalamnya melibatkan sumber daya manusia yang memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan suatu perusahaan. Sumber daya manusia memiliki pengaruh besar terhadap suatu perusahaan karena kegiatan bisnis tidak lagi dijalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga dikendalikan oleh visi dan nilai. Oleh karena itu, memerlukan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, yang memiliki wawasan, kreativitas, pengetahuan, serta visi yang sama dengan visi perusahaan.

Sumber daya manusia berperan penting dalam rangka pencapaian tujuan di suatu perusahaan, karena dengan adanya kemampuan skill para pekerja dan kualitas sumber daya manusia dapat menggerakkan perusahaan dengan baik dan benar. Berkembang atau tidaknya suatu perusahaan tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang dapat dilakukan dalam suatu perusahaan. Persiapan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari segi kuantitasnya saja, karena

tersedianya sumber daya manusia yang cukup banyak belum tentu menjadikan jaminan bahwa kinerja yang dicapai akan efektif dan efisien. Oleh karena itu, perbankan perlu memiliki pegawai dengan kinerja baik dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Kinerja pegawai merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah. Bank Rakyat Indonesia didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja di Purwokerto, Jawa Tengah yang merupakan lembaga keuangan bagi orang-orang pribumi. Lembaga tersebut didirikan tanggal 16 Desember 1985 yang digunakan sebagai kelahiran dari Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia selalu mendirikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu faktor yang mendukung kinerja serta layanan yang baik kepada nasabah maka PT. Bank Rakyat Indonesia membutuhkan pegawai yang mampu bekerja produktif dan juga profesional. Pegawai diharapkan dapat menjalankan tugas yang diberikan secara profesional, jujur, serta disiplin.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Pemerintahan pertama di Republik Indonesia dan PT. Bank Rakyat Indonesia juga Bank terbesar di Indonesia, hal ini menjadikan point *plus* bagi Bank tersebut dan juga Bank Rakyat Indonesia mempunyai teras terbanyak yang tersebar di pasar-pasar. Seiring berjalannya waktu banyak bank-bank yang berdiri, akibatnya Bank Rakyat Indonesia semakin banyak pesaing. Bank Rakyat Indonesia harus meningkatkan

kualitasnya, misalnya dari segi pegawainya. Pada umumnya kegiatan usaha bank merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan masyarakat.

Pada dasarnya suatu bank selalu berusaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan bank dalam mencapai tujuannya adalah adanya pegawai. Pegawai bank memerlukan perhatian, *control*, bimbingan dan motivasi dari pimpinan agar kinerja pegawai berkualitas serta dapat memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan perusahaan. Salah satu landasan dalam suatu organisasi adalah kinerja. Jika tidak ada kinerja maka seluruh bagian organisasi dan tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja merupakan bahan evaluasi bagi pimpinan atau manajer. Menurut Mangkunegara (2014) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai. Apabila pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan semangat dan mengeluarkan potensi yang ada pada dirinya maka akan menghasilkan kinerja yang baik.

Beberapa fenomena kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Saat ini tengah menjadi perhatian dimasyarakat. Kasus pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Betungan, Bengkulu pada Maret 2021 dikutip dari Interaktif News kasus penggelapan uang. Oknum pegawai (Mantri) PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Betungan berinisial BGP (32) ditangkap oleh Direktorat Reskrim Polda Bengkulu akibat ulahnya yang menggelapkan uang setoran para nasabah. Kabid

Humas Polda Bengkulu Kombes Pol Sudarno pada Senin, (29/03/21) mengungkapkan, penggelapan uang setoran pelunasan Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut terjadi pada tahun 2019. Dari hasil audit tersebut diketahui bahwa benar terjadi penyalagunaan uang setoran pelunasan kredit yang dilakukan oleh tersangka BGP selaku mentri KUR/*Account Officer* (AO) dari beberapa nasabah KUR PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Betungan. “Uang yang digelapkan tersangka kurang lebih sebesar Rp. 60.280.000” Jelas Kabid Humas Polda Bengkulu. Namun, uang nasabah tersebut tidak disetorkan ke PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Betungan melainkan dipergunakan untuk kepentingan pribadi. “Tersangka kami jerat dengan pasal 49 Ayat (1) huruf b UU RI No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU RI No 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan” kata Kabid Humas Polda Bengkulu. Dalam slip setoran berisi nominal pelunasan dan juga paraf tersangka setelah para nasabah menyerahkan uang pelunasan kredit selanjutnya mengembalikan dokumen yang menjadi jaminan kredit.

Kasus pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia lainnya yang terjadi belakangan ini adalah kasus pelayanan buruk PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Rupit, Sumatera Selatan pada Juli 2019 dikutip dari AntaraneWS.com kasus pelayanan buruk ke masyarakat. Pihak manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Rupit, Sumatera Selatan, membantah telah memberikan pelayanan buruk kepada masyarakat di daerah itu hingga menuai banyak komentar negatif di media sosial. Ia menyayangkan sikap masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Rupit

langsung disampaikan ke media massa hingga tersebar di media sosial, bahkan menuai berbagai kritikan dari para pengguna internet. “Waktu itu antrean sudah dipanggil, tapi mungkin dia tidak dengar, jadi terlewat, setelah itu dia datang ke teller minta transaksi punya dia dulu, mestinya tunggu sebentar karena petugas lagi ada transaksi nasabah lain, tapi dia tidak sabar, langsung banting buku tabungannya, terus keluar, besoknya muncul di koran dan tersebar di media sosial,” ceritanya. “Kalau seandainya ada keluhan terhadap pelayanan kami, mestinya jangan sampai tersebar ke luar dulu, ada wadahnya untuk menyampaikan keluhan itu, kami ada kotak saran dan juga bisa langsung sampaikan kepada saya selaku pimpinan,” kata Kepala PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Rupit Abdullah Sani kepada Antara di Musi Rawas Utara (Muratara), Selasa. Atas nama pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Muara Rupit, Abdullah Seni menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia yang merasa mendapatkan pelayanan kurang memuaskan, namun pihaknya berkomitmen akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Hasibuan (2016:165) seorang yang tidak puas akan pekerjaannya pada organisasi akan terlihat menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran. Berikut tabel ketidakhadiran pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya Tahun 2018-2022.

Tabel 1.1 Data Absensi Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jemursari Kota Surabaya

Tahun	Jumlah Pegawai	Alasan Tidak Hadir				Jumlah Absen
		Ijin	Alfa	Sakit	Terlambat	
2018	56	8	4	6	12	30
2019	57	3	5	20	8	36
2020	60	9	11	23	6	49
2021	58	8	7	15	13	43
2022	58	10	2	13	18	45

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya (2023)

Pada tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa tingkat ketidakhadiran pegawai mengalami peningkatan tiap tahun. Pada tahun 2018 jumlah pegawai yang tidak hadir sebanyak 30 orang, pada tahun 2019 jumlah pegawai yang tidak hadir sebanyak 36 orang, pada tahun 2020 jumlah pegawai yang tidak hadir sebanyak 49 orang, pada tahun 2021 jumlah pegawai yang tidak hadir sebanyak 43 orang, pada tahun 2022 jumlah pegawai yang tidak hadir juga mengalami peningkatan menjadi 45 orang. Peningkatan jumlah ketidakhadiran dapat mengganggu kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya terdapat permasalahan pada disiplin kerja sehingga mempengaruhi perilaku pegawai dalam bekerja dan berdampak pada kinerja pegawai yang kurang maksimal, sedangkan penilaian kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya selama lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Penilaian Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jemursari Kota Surabaya Period 2018 - 2022

Nilai	Kriteria	Tahun									
		2018		2019		2020		2021		2022	
		Jumlah Pegawai	%	Jumlah Pegawai	%	Jumlah Pegawai	%	Jumlah Pegawai	%	Jumlah Pegawai	%
>8,5	Sangat Baik	7	12,5	8	14	6	10	4	6,9	4	6,9
6,8 – 8,4	Baik	30	53,6	26	45,6	28	46,7	32	55,2	34	58,6
5,2 – 6,7	Cukup Baik	16	28,6	19	33,4	22	36,7	20	34,5	18	31,1
3,6 – 5,1	Kurang Baik	1	1,79	2	3,5	1	1,6	1	1,7	1	1,7
<3,5	Tidak Baik	2	3,56	2	3,5	3	5	1	1,7	1	1,7
Jumlah Pegawai		56	100%	57	100%	60	100%	58	100%	58	100%

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya (2023)

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya mengalami penurunan, terlihat dari jumlah pegawai yang memperoleh penilaian kinerja sangat baik. Pada tahun 2018 pegawai yang memperoleh predikat kinerja sangat baik hanya berjumlah 7 orang atau sekitar 12,5% dari 56 orang pegawai, kemudian di tahun 2019 naik menjadi 14%, pada tahun 2020 kembali menurun menjadi 10% dari 60 orang pegawai hal tersebut dikarenakan covid-19 sehingga banyak pegawai yang mengalami sakit. pada tahun 2021 menurun menjadi 6,9% dari 58 orang pegawai dan di tahun 2022 jumlah pegawai dengan predikat kinerja sangat baik menjadi 6,9% dari 58 orang pegawai. Dilihat dari penilaian kinerja diatas, rata-rata pegawai banyak yang mendapatkan predikat kinerja baik dan cukup baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal.

Kinerja pegawai dapat terlihat dari bagaimana pegawai memberikan dedikasinya kepada perusahaan dengan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan dan menghasilkan kinerja yang baik sehingga tetap dipertahankan

oleh perusahaan. Pada penelitian yang dilakukan Nurmila (2018) kinerja karyawan dipengaruhi oleh etika kerja. Menurut Zagoto dan Hayati (2020) etika yang baik dan benar akan mengarah pada hasil yang berkualitas yang dapat memunculkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai yang dilakukan. Hal tersebut dikarenakan etika kerja menentukan kualitas dari kinerja pegawai.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hustia (2020), kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Penjelasan dari hasil temuan tersebut adalah, ketika motivasi kerja yang dialami oleh karyawan meningkat, maka dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas kinerja karyawan dengan kata lain motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan ketika lingkungan kerja nyaman dan disiplin kerja meningkat, maka dapat menaikkan kinerja pegawai tersebut.

Arisanti et al., (2019) juga telah melakukan penelitian yang serupa dan menemukan bahwa kualitas kinerja pegawai dipengaruhi oleh motivasi kerja pegawai tersebut. Penelitian tersebut juga meneliti pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama – sama , keduanya diketahui menunjukkan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hanafi & Zulkifli (2018) pada penelitiannya memperoleh temuan bahwa kinerja karyawan berkaitan erat dengan pengaruh dari lingkungan kerja, disiplin kerja serta motivasi kerja. Ketiganya menunjukkan pengaruh yang positif yang berarti bahwa peningkatan yang terjadi pada ketiga faktor tersebut berimplikasi pada peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian yakni mengenai kinerja pegawai dengan variabel meliputi etika, disiplin kerja dan lingkungan kerja. Pemilihan ketiga variabel tersebut didasari atas keterbatasan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh etika, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Pemilihan PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai obyek penelitian didasari atas fenomena yang terjadi di Indonesia dimana masih banyak sejumlah pihak yang berkepentingan untuk melakukan kecurangan, agar mendapatkan keuntungan pribadi yaitu dengan tindakan korupsi serta masih banyak sejumlah pegawai bank dengan kinerjanya yang buruk atau menurun. PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan Bank BUMN yang memiliki tingkat kepercayaan nasabah yang lebih tinggi dibandingkan bank swasta. Mengingat begitu pentingnya peranan perbankan di Indonesia, maka pihak bank perlu meningkatkan kinerjanya agar tercipta perbankan yang sehat dan efisien.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Nurmila (2018) dalam etika kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada penambahan variabel yaitu disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dan penelitian yang dilakukan Nurmila (2018) di Bank Muamalat Kota Palopo sedangkan penelitian ini di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian pada topik tersebut dengan judul penelitian yaitu *“Pengaruh Etika, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan*

Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jemursari Kota Surabaya.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, berikut merupakan rumusan masalah yang disusun untuk penelitian ini:

- a. Apakah etika berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya?
- b. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penelitian yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yang telah di susun:

- a. Mengetahui pengaruh etika terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya.
- b. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya.
- c. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota

Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis sebagaimana yang dijelaskan pada uraian berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru terkait ilmu pengetahuan manajemen Sumber Daya Manusia di bidang akuntansi, khususnya dalam kajian yang berhubungan dengan etika, disiplin kerja dan lingkungan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk pengembangan penelitian berikutnya yang terkait.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya, yang dapat dimanfaatkan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya.