

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia global saat ini, persaingan industri perbankan semakin kuat antar bank, baik bank nasional (BUMN), bank umum, maupun bank-bank kecil yang kini mulai melemah posisinya di masyarakat. Perbankan merupakan lembaga yang bergerak pada jasa keuangan, lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dimana lembaga tersebut menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kembali ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Setiap Bank berupaya mencapai tujuan dan sasaran dengan menyediakan dan mengembangkan berbagai produk, layanan dan fasilitas yang dimilikinya.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, Bank SUMUT senantiasa menyediakan barang dan jasa yang dimilikinya. Adapun kegiatan yang dilakukan Bank SUMUT, meliputi pengambilan uang masyarakat dalam bentuk pinjaman, kredit, deposito, dan pinjaman lainnya. Tujuan Bank SUMUT adalah untuk mendukung dan melengkapi pertumbuhan perekonomian dan infrastruktur di seluruh wilayah serta menjadi satu-satunya sumber tabungan dalam negeri terbesar guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Untuk menyalurkan setiap produk dan jasanya kepada masyarakat Bank SUMUT membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.

Sebab sumber daya manusia adalah salah satu aspek terpenting dalam bisnis serta membuat sumber daya lainnya menjadi bekerja Simamora (dalam Tampi, 2014). Dengan demikian, tanpa sumber daya manusia maka modal lainnya akan menjadi tidak stabil dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk tercapainya tujuan perusahaan, yaitu dengan melalui penerapan SDM yang efektif. Perusahaan juga harus memastikan bahwa pegawainya berkerja pada level yang tinggi, dan pegawai perlu memahami apa yang diharapkan dari mereka sebagai pegawai agar dapat mengevaluasi kualitas pekerjaan yang dilakukan pegawai tersebut.

Menurut Sinambela (dalam Irawan, 2018) mengungkapkan bahwa, “kinerja pegawai sangatlah penting, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya”. Dengan kinerja yang baik, memungkinkan setiap pegawai untuk menyelesaikan semua tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan dengan efektif dan efisien, yang memungkinkan pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, terlihat masih adanya permasalahan kinerja pegawai bank di SUMUT Kantor Pusat Medan yang kurang memenuhi standar kerja yang diharapkan perusahaan. Diantaranya masih terdapat sebagian pegawai yang memanfaatkan waktu kerjanya untuk menyelesaikan tugas-tugas lain yang tidak berkaitan dengan pekerjaannya, hal ini disebabkan karena pekerjaan yang dilimpahkan kepada mereka tidak selalu selesai tepat waktu sehingga menyulitkan mereka untuk bekerjasama dengan pegawai lain dan menimbulkan konflik antar pegawai, masih terdapatnya sebagian pegawai yang

tidak mampu menyelesaikan tugas pekerjaannya tepat waktu sehingga tidak mampu memenuhi target yang telah ditetapkan.

Untuk melihat kondisi kinerja pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan, maka dilakukan pra survey awal kepada 30 responden yang merupakan pegawai dan hasilnya sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Hasil Pra Survey Kinerja Pegawai di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan**

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jlh (orang)	%	Jlh (orang)	%
1.	Saya yakin dapat mematuhi jam waktu kerja yang telah ditetapkan perusahaan	12	40	18	60
2.	Saya selalu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu tanpa menunda-nunda	17	56,66	13	43,33
3.	Saya memiliki hubungan yang cukup baik dengan rekan kerja	13	43,33	17	56,66
4.	Saya selalu berinisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan	14	46,66	16	53,33
5.	Saya mampu menyelesaikan laporan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan	14	46,66	16	53,33

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah)

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, dapat dilihat bahwa masih adanya pegawai yang kurang mematuhi jam waktu kerja yang telah ditetapkan perusahaan yang mengakibatkan pekerjaan

tersebut menjadi tertunda. Disamping itu kurang terjalinnya hubungan sosial antar rekan kerja dan masih adanya pegawai yang masih kurang kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang sifatnya berorientasi pada target. Hal ini akan berdampak terhadap kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Untuk mempengaruhi orang-orang dalam suatu lingkungan kerja tertentu dibutuhkan suatu pola perilaku kerja yang konsisten dan terarah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Thoha (dalam Irawan, 2018) gaya kepemimpinan didefinisikan sebagai cara seseorang berperilaku dengan cara yang mereka anggap dapat mempengaruhi perilaku orang lain. Jika tujuan perusahaan telah dikomunikasikan dan diterima oleh bawahannya, gaya kepemimpinan tersebut dianggap tepat. Karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, seorang pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengelola bawahannya (Guritno dan Waridin, 2019). Karena setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang unik, keberhasilan usaha untuk mencapai tujuan ditentukan oleh kualitas pemimpin.

Akibatnya, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi, memotivasi, dan memberi pengarahan kepada bawahannya agar tujuan perusahaan dapat dicapai dan kinerja karyawan dapat dimaksimalkan.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, melihat bahwa gaya kepemimpinan yang ada di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan masih kurang mendukung kinerja pegawai. Diantaranya terlihat masih adanya hubungan antara pegawai dengan atasan yang masih kurang terjalin dengan baik, faktor tersebut disebabkan kurangnya komunikasi antar pegawai dan atasan dalam memberikan

pengarahan mengenai informasi program kerja, selain itu cara seorang pemimpin dalam memimpin pegawai kurang baik yang menyebabkan kurang tegasnya dalam memimpin dan keluhan untuk masalah kerja pegawai dalam pengambilan keputusan tidak selalu melibatkan pegawai.

Pemimpin PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan menjalankan berbagai gaya kepemimpinan, termasuk otoriter dan demokratis. Gaya kepemimpinan demokratis selalu melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan, sedangkan gaya kepemimpinan otoriter berfokus pada wewenang. Hanya sebagian kecil dari gaya kepemimpinan ini yang menggunakan gaya kepemimpinan otoriter.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Aditya Irawan dan Nanik Suryani (2018) tentang pengaruh gaya kepemimpinan, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suwanto (2019) tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan unit telesales pada PT.BFI Finance Indonesia TBK menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit telesales pada PT. BFI Finance Indonesia TBK.

Dari uraian diatas, maka perlu dilakukan pra survey untuk melihat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai kepada 30 responden yang merupakan pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan dan hasilnya sebagai berikut :

Tabel 1.2

**Hasil Pra Survey Gaya Kepemimpinan di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan**

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jlh (orang)	%	Jlh (orang)	%
1.	Pimpinan saya selalu membina hubungan baik dengan bawahan	14	46,66	16	53,33
2.	Pimpinan saya selalu memberikan pengarahan dengan jelas	18	60	12	40
3.	Pimpinan bersikap ramah serta menyenangkan perasaan bawahan	14	46,66	16	53,33
4.	Pimpinan saya selalu melibatkan partisipasi bawahan dalam setiap kegiatan	16	53,33	14	46,66
5.	Pimpinan mendiskusikan tugas kepada bawahan dan mempertimbangkan setiap saran dan masukan bawahan	14	46,66	16	53,33

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah)

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan yang ada masih kurang mendukung kinerja pegawai. Kondisi ini dapat dilihat dari hubungan atasan dengan bawahan yang kurang baik mengingat kurangnya komunikasi dalam memberikan pengarahan dengan jelas, selain itu keluhan untuk masalah kerja pegawai dan pengambilan keputusan yang tidak selalu melibatkan pegawai.

Faktor lain yang cukup penting dalam perusahaan adalah faktor motivasi, sebab motivasi berkaitan erat dengan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut. Menurut Sulistiyani (dalam Kusumayanti, 2020) menyatakan bahwa motivasi yang diharapkan dari pegawai adalah fungsi dari motivasi dan

kemampuan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Jika seorang pegawai memiliki kemampuan yang luar biasa tetapi tidak bersemangat untuk menyelesaikan tugasnya, hasilnya tidak akan memuaskan. Ini dapat dicapai dengan memberikan penghargaan atau insentif kepada pegawai yang mampu membuat mereka tetap termotivasi. Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan motifnya menurut Mangkunegara (dalam Walsa, 2016). Pola kerja yang lebih giat akan dihasilkan oleh pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus melihat apa yang mendorong pegawainya untuk menggerakkan, mengarahkan, dan menggali potensi mereka untuk mencapai kinerja pegawai.

PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan memberikan beberapa jenis motivasi kepada pegawainya termasuk gaji, promosi jabatan, bonus, dan penghargaan. Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya memiliki dorongan yang tinggi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

Diantaranya pegawai yang merasa kurang puas akan pekerjaannya, kondisi ini timbul akibat gaji yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, masih terjadinya konflik dalam bekerja dimana kurangnya interaksi antara pegawai dalam bekerja, sikap acuh tak acuh, selain itu pimpinan yang kurang memotivasi bawahan dalam hal bekerja yang menyebabkan kinerja pegawai tersebut menjadi menurun. Masalah lain yang kurang mendorong pegawai untuk termotivasi adalah adanya pegawai yang merasa walaupun sudah bekerja melebihi target mereka tidak mendapatkan penghargaan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Isnan Munawirsyah (2018) tentang pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Syalimono Siahaan dan Syaiful Bahri (2019) tentang pengaruh penempatan pegawai, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Utara menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Utara.

Dari uraian diatas, maka perlu dilakukan pra survey untuk melihat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai kepada 30 responden yang merupakan pegawai di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan dan hasilnya sebagai berikut :

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

**Tabel 1.3****Hasil Pra Survey Motivasi Kerja di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan**

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jlh (orang)	%	Jlh (orang)	%
1.	Gaji yang saya terima cukup untuk memenuhi kebutuhan saya	13	43,33	17	56,66
2.	Saya mendapat penghargaan apabila mencapai target	14	46,66	16	53,33
3.	Saya memiliki hubungan sosial yang baik antar rekan kerja	13	43,33	17	56,66
4.	Kunci keberhasilan dalam bekerja yaitu dengan memiliki motivasi kerja yang tinggi	19	63,33	11	36,66

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah)

Dari data diatas menunjukkan bahwa motivasi pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan secara menyeluruh terbelang masih cukup rendah, hal ini dapat dilihat dari gaji yang diterima pegawai masih belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Banyak juga pegawai yang memberikan tanggapan walaupun sudah bekerja melebihi target pegawai tersebut tidak mendapatkan penghargaan dan disamping itu kurang terjalannya hubungan sosial antar rekan kerja. Hal tersebut yang menyebabkan pegawai kurang memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Disamping faktor kepemimpinan dan motivasi kerja, ada juga faktor disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Mangkuprawira (dalam Hamlan, 2019) bahwa disiplin kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai, hal ini disebabkan karena seorang pegawai akan mampu bekerja dengan optimal apabila

didukung oleh adanya ketegasan dalam perusahaan sehingga peningkatan kinerja pegawai dapat tercapai dengan optimal dengan adanya disiplin kerja yang terarah. Menurut Hasibuan (dalam Adhitya, 2020) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati segala peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sikap ini perlu dimiliki oleh setiap pegawai. Dimana pegawai dengan sukarela dan penuh kesadaran taat atas semua peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya kesadaran yang tinggi maka akan mendorong gairah atau semangat kerja dan mendorong terwujudnya tujuan perusahaan.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, kondisi yang terjadi di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja terbukti pegawai yang tidak mematuhi dan mengikuti peraturan yang ada di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan, selain itu masih banyaknya jumlah pegawai yang hadir melewati dari waktu yang telah ditentukan, misalnya seharusnya jam masuk kantor dimulai pukul 08.00 wib pagi tetapi masih ada yang hadir pada pukul 09.00 wib pagi sementara istirahat pada pukul 12.00 - 14.00 wib namun pada kenyataannya masih ditemukan pegawai yang kembali ke kantor pada pukul 15.00 wib.

Penelitian yang dilakukan oleh Eva Amalia dan Muhammad Rudiansyah (2019) tentang pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin. Penelitian yang dilakukan oleh Sandhi Fialy

Harahap dan Satria Tirtayasa (2020) tentang pengaruh motivasi, disiplin dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu.

Dari uraian diatas, maka perlu dilakukan pra survey untuk melihat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kepada 30 responden yang merupakan pegawai di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan dan hasilnya sebagai berikut :

**Tabel 1.4**

**Hasil Pra Survey Disiplin Kerja di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan**

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jlh (orang)	%	Jlh (orang)	%
1.	Saya selalu datang ke tempat kerja tepat waktu	12	40	18	60
2.	Saya selalu mematuhi segala aturan dan peraturan dengan baik	13	43,33	17	56,66
3.	saya selalu kembali tepat waktu untuk bekerja setelah jam istirahat	13	43,33	17	56,66
4.	Saya selalu mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan	18	60	12	40
5.	Saya memiliki etika yang baik dalam bekerja	14	46,66	16	53,33

Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah)

Dapat dilihat bahwa disiplin kerja pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan secara keseluruhan masih belum sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang tidak

mematuhi dan mengikuti peraturan yang ada di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan. Kurangnya disiplin kerja pada diri pegawai menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dan jika hal ini terus terjadi maka kinerja PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin lebih mengetahui mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti masalah yang ada pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan dengan judul "**Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.**"

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Kurang tepatnya gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan sehingga berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
2. Kurangnya motivasi yang diberikan kepada pegawai yang mengakibatkan kinerja pegawai menurun.
3. Adanya ketidakpuasan pegawai atas gaji yang diberikan oleh perusahaan.

4. Tingkat disiplin kerja yang terbilang rendah, terbukti pegawai yang tidak mematuhi dan mengikuti peraturan yang ada di PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
5. Kinerja pegawai yang kurang maksimal, terbukti dengan pekerjaan yang tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka diperlukan pembatasan masalah agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah dan jelas. Dalam penelitian ini, penulis membatasi pada Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
3. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
4. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
2. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
3. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
4. Untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Setiap aktivitas maupun kegiatan penelitian yang dilakukan pasti mempunyai tujuan dan manfaat tersendiri bagi perusahaan atau pihak lain yang terikat terhadap hasil suatu penelitian. Manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
2. Bagi mahasiswa (peneliti), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran guna memperluas wawasan dan pengetahuan yang telah

diperoleh dari bangku perkuliahan terutama yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja.

3. Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia dan kekayaan penelitian untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan di masa mendatang.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pembelajaran dan referensi berdasarkan teori-teori serta menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian mengenai objek masalah yang sama dimasa mendatang.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY