

BAB 1

PENDAHALUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era revolusi industri yang sudah mulai beralih dari 4.0, ke 5.0 ini kinerja karyawan dituntut untuk menjadi sangat tinggi. Dalam pelaksanaannya, dunia perbankan juga ikut mengalami perkembangan. Bagaimana antara bank satu dengan bank lainnya bersaing sangat ketat, demi mendapatkan nasabah maupun mempertahankan nasabah di era globalisasi 5.0. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan dibidang perbankan berlomba-lomba untuk memiliki keunggulan-keunggulan yang bersaing antara satu dengan yang lainnya. dalam dunia perbankan era 5.0 ini, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan memanfaatkan teknologi sebagai salah satu unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan *electronic transaction (e-Banking)* melalui ATM (*Automatic Teller Machine*), *phone banking* dan *internet banking*. Hal-hal tersebut merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan transaksi yang sebelumnya dilakukan manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi, sehingga karyawan BCA dituntut untuk memiliki kemampuan-kemampuan yang sesuai dengan perkembangan era 5.0 dalam hal perbankan. Termasuk bagaimana karyawan dapat berkinerja dengan maksimal.

Dalam pelaksanaan usahannya, bank BCA bergerak berdasarkan visi yang dimiliki yaitu : “Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia”. Misi tersebut dapat tercapai apabila karyawan memiliki kinerja yang positif. Sebaliknya, organisasi/perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai visi tersebut apabila kinerja dari karyawan tidak positif dan atau tidak efisien. Kinerja yang efisien itu sendiri dapat dicapai melalui kombinasi antara kemampuan kompetensi yang baik diimbangi dengan kemampuan komunikasi yang juga baik

Menurut Becker & Ulrich (2010:256) kompetensi adalah karakteristik dasar yang terdiri dari *skill*, *knowledge*, serta *personal attribute*. *Skill* yang berarti ketrampilan, *knowledge* yang berarti pengetahuan serta *personal attribute* yang berarti atribut pribadi yang dalam konteks ini dapat diartikan sebagai sikap perilaku. Karakteristik-karakteristik tersebut sangatlah penting dalam melakukan pekerjaan secara umum sehingga karakteristik-karakteristik tersebut dijadikan tolak ukur terhadap baik atau buruknya kinerja seseorang. Secara ringkas, karakteristik-karakteristik yang dimaksud oleh Becker & Ulrich dapat digunakan sebagai alat untuk menilai keberhasilan kerja karyawan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan adanya kompetensi. Dalam penelitian oleh Sriwidodo dan Budi (2010), Yudistira dan Siwantara (2012) dalam Baba (2012) disebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi langsung secara positif dan signifikan oleh kompetensi. Penelitian Sulistyarningsih (2009) juga mendukung pernyataan ini dimana kompetensi mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Namun perbedaan dapat ditemukan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Bagus dan Mudiarta (2012) serta juga penelitian yang dilakukan Supiyanto (2015) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kompetensi.

Dalam memperoleh kinerja yang positif, komunikasi juga sangat berperan penting. Secara mudah peran komunikasi dapat dilihat dari perintah atasan ke bawahan. Dengan kemampuan komunikasi yang buruk dan atau kurang terkadang karyawan dapat salah mengartikan sebuah perintah dari atasan. Hal tersebut dapat berakibat sangat fatal dalam pelaksanaan operasional perusahaan/organisasi dan dapat berujung pada produktivitas yang buruk. Komunikasi yang buruk juga dapat berujung pada konflik antar karyawan yang lagi-lagi dapat berdampak pada buruknya kinerja. Hal ini menunjukkan betapa vitalnya komunikasi dalam pelaksanaan suatu perusahaan atau organisasi, bahwa komunikasi yang baik perlu dicapai demi memperoleh kinerja yang baik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sriwidodo dan Budi (2010) serta Kiswanto (2010) dan Femi (2014) dalam Baba (2012), dinyatakan kinerja

karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komunikasi, serta kinerja karyawan juga secara dominan dipengaruhi oleh komunikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kistoyo (2008) juga mendukung pernyataan tersebut dalam penelitiannya, dinyatakan bahwa komunikasi mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Namun perbedaan signifikansi antara hubungan komunikasi dan kinerja dinyatakan oleh Melani (2012) yang menyatakan bahwa efektivitas dalam komunikasi tidak berpengaruh signifikan serta bersifat positif secara parsial terhadap kinerja.

Proses komunikasi yang baik dalam organisasi dapat berdampak pada proses penyampaian informasi baik dari atasan kepada bawahan maupun sebaliknya. proses komunikasi juga tidak terbatas pada hanya menyampaikan informasi saja. Namun, proses komunikasi juga dapat berfungsi sebagai alat agar orang lain juga bersedia menerima dan atau melakukan perbuatan ataupun kegiatan yang dikehendaki, sehingga akan terjalin suasana kerja sama yang baik antar anggota perusahaan atau organisasi yang tak lain bertujuan demi memperoleh kinerja yang optimal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangatlah penting demi mencapai kinerja yang positif. Menurut Robbins dan Judge (2015:225) komunikasi juga dapat menjadi alat penyampai informasi baik secara vertikal, horizontal, maupun lateral (menyamping)

Penulis tertarik untuk meneliti bank BCA dikarenakan reputasi baik bank BCA. Hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan bank BCA yang sangat efisien dalam melayani konsumen hal ini dibuktikan dengan mampunya BCA dalam meraih penghargaan *Excellent Service Experience Award* (ESEAward) secara berturut-turut yaitu pada tahun 2015, 2016, dan 2017. Namun, dalam pelaksanaan operasionalnya sehari-hari, Bank BCA tidak selalu secara sempurna memiliki kinerja yang lebih efisien dari pesaingnya. Sebagai contoh, hal ini dapat dibuktikan dari waktu antrian di teller BCA, Waktu antrian itu sendiri adalah tolak ukur kinerja yaitu adalah efisiensi, dimana semakin cepat waktu antrian maka semakin efisien kinerja seorang karyawan. Dalam Penelitian yang

dilakukan oleh Prabowo (2012) yang dilakukan di bank BCA cabang Cimahi ditemukan bahwa waktu antrian BCA adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Waktu Antrian di Teller Bank BCA Cabang Cimahi

Menit	Jumlah Responden	Persentase (%)
5	1	5
10	5	25
15	3	15
20	6	39
30	5	25
total	20	100

Sumber : Prabowo (2012)

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa waktu antrian BCA paling banyak berada di antara 10,15, hingga 30 menit, hal ini tidak jauh berbeda dengan bank pesaing lainnya, Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmadian (2013) bahwa waktu antrian rata-rata bank mandiri kantor cabang Juanda, Bekasi adalah antara 19,39 menit sampai dengan 30,49 menit, hal ini membuat kinerja bank BCA dinilai dari efisiensi waktu kerjanya tidak jauh berbeda dengan pesaingnya yaitu bank Mandiri, hal ini membuat peneliti ingin membuktikan pandangan awam mengenai bank BCA yang memiliki reputasi yang baik dalam kerjanya.

Selain itu, penulis juga ingin memastikan relevansi komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja karena ada perbedaan pendapat mengenai relevansinya. Menurut Sriwidodo dan Budi (2010), Kiswanto (2010) dan Femi (2014) dalam Baba (2012) komunikasi sangatlah relevan dalam mempengaruhi kinerja karyawan namun berbeda dengan pendapat Melani (2012) yang mengatakan bahwa komunikasi hanya berpengaruh secara parsial dan tidak terlalu dominan. Perbedaan juga ditemukan oleh Sriwidodo dan Budi (2010), Yudistira dan Siwantara (2012) dalam Baba (2012) serta Sulistyaningsih (2009)

yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh dominan dalam kinerja, berbeda dengan pendapat Bagus dan Mudiarta (2012) serta Supiyanto (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena hal tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Bank BCA Surabaya”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan bank BCA di Surabaya ?
2. Apakah kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan bank BCA di Surabaya ?
3. Apakah komunikasi dan kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan bank BCA di Surabaya

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan bank BCA di Surabaya
2. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan bank BCA di Surabaya
3. Pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan bank BCA di Surabaya

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan juga teoritis sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah komunikasi maupun kompetensi

sehubungan dengan kaitannya terhadap kinerja terutama dibidang perbankan dan atau usaha dibidang jasa.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan dan menjadi bahan kajian serta memberikan wawasan mengenai pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di bank BCA Surabaya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dari penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas mengenai variabel komunikasi, kompetensi dan kinerja dengan kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia dengan lebih mendalam.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Agar skripsi ini dapat dipahami lebih lanjut lagi serta lebih mudah untuk dipahami, maka skripsi ini disusun berdasarkan sebuah sistematika penulisan yang terdiri atas lima bab sebagai berikut :

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kajian teori, penelitian yang dilakukan sebelumnya, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

bab ini menjelaskan terkait dengan desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, pengukuran variabel, jenis dan sumber data yang ada, metode pengumpulan data, populasi, sampel, Teknik penyampelan, serta analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum dan objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB 5: KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

bab ini membahas terkait dengan simpulan dari hasil analisis, pengujian hipotesis, serta masukan atau saran bagi peneliti selanjutnya.