



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era persaingan global dan juga masa pandemi ini, keberadaan persaingan bisnis perbankan menjadi sangat ketat. Keberhasilan sebuah bank tidak terlepas dari kinerja karyawan mereka dalam mencapai visi dan misi perusahaan (Apriyana, 2019).

Bank merupakan sebagian sumber pendanaan utama perusahaan, gagalnya sebuah bank dapat pula berimbas kepada perusahaan-perusahaan selain perusahaan sektor keuangan (Wibowo, 2016). Bank sebagai penghimpun dana pihak ketiga mempunyai peran untuk pemberian pinjaman berupa kredit bagi perusahaan. Kredit yang diberikan oleh bank berasal dari masyarakat. Masyarakat maupun investor mempercayakan dananya untuk berinvestasi di sektor perbankan.

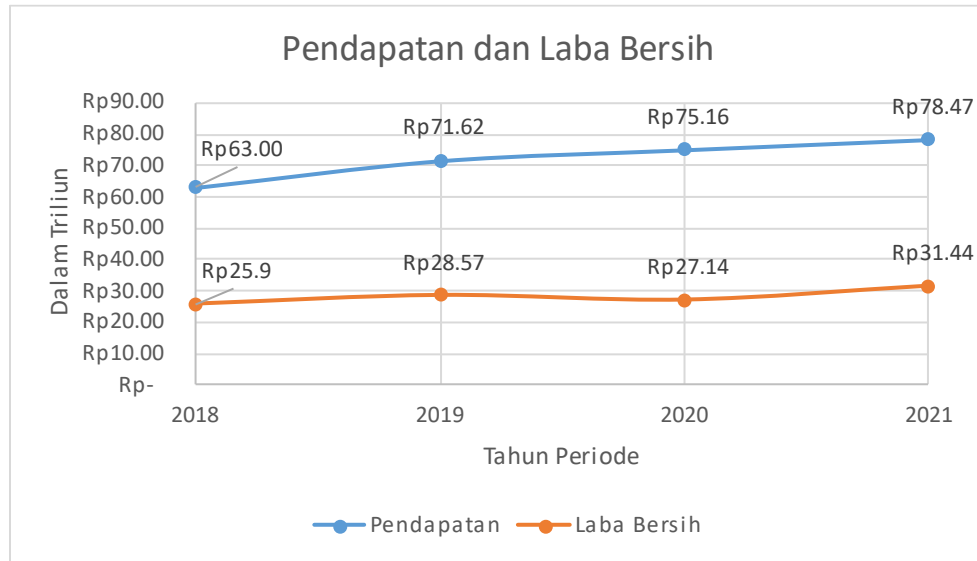
Pertumbuhan kinerja PT Bank Central Asia, Tbk pada periode 2018 sampai 2021 mengalami peningkatan pendapatan dan laba bersih pada setiap tahunnya. Di tahun 2018 mencatat pendapatan sebesar Rp. 63,0 triliun, pada tahun 2019 mengalami kenaikan pendapatan sebesar Rp. 71,62 triliun, di tahun 2020 mengalami kenaikan pendapatan sebesar Rp. 75,16 triliun, dan laporan terakhir pada periode 2021 mencatat pendapatan sebesar Rp. 78,47 triliun. Dari setiap pendapatan menghasilkan laba bersih pada setiap tahunnya, untuk penghasilan laba bersih pada tahun 2018 sebesar Rp. 25,9 triliun, pada tahun 2019 mengalami kenaikan penghasilan laba bersih Rp. 28,57 triliun, di tahun 2020 penghasilan laba bersih menurun menjadi Rp. 27,14 triliun, dan laporan terakhir laba bersih pada periode 2021 kembali mengalami kenaikan sebesar Rp. 31,44 triliun.



Adapun grafik pendapatan dan laba bersih PT Bank Central Asia, Tbk periode 2018 – 2021 sebagai berikut:

Gambar 1.1

Grafik pendapatan dan laba bersih PT Bank Central Asia, Tbk



Sumber: bca.co.id, 2022

PT Bank Central Asia, Tbk didukung oleh *human capital* yang unggul, yaitu Insan BCA. Untuk senantiasa memberikan pelayanan optimal, PT Bank Central Asia, Tbk menjunjung tinggi asas keseimbangan dan asas persamaan hak, meningkatkan kemampuan para pekerja, dan hal luar biasa lainnya. Melalui semangat SENADA (Senantiasa di Sisi Anda), PT Bank Central Asia, Tbk melakukan transfer values kepada Insan PT Bank Central Asia, Tbk sebagai generasi penerus agar PT Bank Central Asia, Tbk dapat terus bertahan dan menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan perbankan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan perbankan. Segala upaya organisasi dalam mendorong

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



karyawan untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan, dengan adanya karyawan-karyawan yang bekerja secara baik ini, maka diharapkan hasil kerja (kinerja karyawan) yang baik juga tercapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan perbankan. Menyadari begitu pentingnya pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam mencapai tujuan organisasi maka perusahaan dan pimpinan perlu meningkatkan perhatiannya terhadap karyawan dalam upaya meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan perbankan. Kinerja setiap karyawan dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja (*Performance*) adalah hasil pekerjaan seseorang yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*Job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga dengan standar pekerjaan (*Job standart*). Kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependent variable*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Artinya kesalahan dalam pengelolaan pada variabel bebas (*independent variable*) akan berakibat pada kinerja, baik secara negatif maupun positif (Bangun, 2017). Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019).

Kinerja karyawan yang baik sangat diharapkan oleh semua perusahaan perbankan, semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja yang baik, maka pencapaian target perusahaan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Banyak faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja, antara lain lingkungan kerja yang nyaman, pemberian motivasi, penciptaan disiplin kerja yang baik dan pemberian kompensasi yang sesuai kepada setiap karyawan, hal ini tentunya akan dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



meningkatkan semangat kerja karyawan dalam bekerja. Kesuksesan peran dari PT Bank Central Asia, Tbk tidak luput dari MSDM nya, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2019).

Sejalan dengan hal tersebut, ada sejumlah hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dua diantaranya adalah disiplin kerja dan pemberian kompensasi. Disiplin kerja merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. (Hasibuan, 2017) Disiplin kerja yaitu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Hasibuan, 2017).

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah dan semangat kerja serta terwujudnya tujuan perusahaan, dan karyawan. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para karyawan. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan perusahaan.



Disamping disiplin kerja peningkatan kinerja karyawan juga dapat dilakukan dengan cara pemberian kompensasi yang memadai bagi karyawan, menurut (Hasibuan, 2017) kompensasi adalah imbalan yang diperoleh oleh karyawan berdasarkan prestasi, jawaban serta tanggung jawab yang dimilikinya. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan. Menurut (Darsono dan Siswandoko, 2017) Bentuk-bentuk kompensasi terbagi dalam beberapa bentuk yaitu Kompensasi finansial langsung, terdiri dari gaji, komisi dan bonus, kompensasi finansial tidak langsung terdiri dari tunjangan-tunjangan, asuransi, fasilitas, uang cuti liburan, dan kompensasi non finansial.

Semakin tinggi jabatan atau wewenang yang dimiliki maka akan semakin tinggi kompensasi yang diterimanya. Pada beberapa perusahaan, kompensasi tidak selalu berupa uang, ada yang memberikan berupa tunjangan perusahaan, tunjangan komunikasi bahkan ada yang perusahaan yang memberikan kompensasi kepada karyawan berupa liburan atau asuransi. Program kompensasi mencerminkan usaha perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki. Pemberian kompensasi yang makin baik akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik dan produktif.

PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya maka dibutuhkan kinerja karyawan yang sangat efektif mengingat adanya target, akan tetapi masalah yang dihadapi adalah tidak mudahnya customer service officer memenuhi atau mencapai target yang telah ditentukan perusahaan perbankan karena persaingan yang ketat didunia perbankan yang mengakibatkan masih adanya customer service officer yang tidak memenuhi atau mencapai target yang telah ditentukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Peningkatan kinerja karyawan juga dapat dilakukan dengan cara menciptakan disiplin kerja. Hal ini karena masih ditemukan adanya karyawan yang kurang memiliki kesadaran akan peraturan dan tata tertib yang ada di PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit pada saat *weekend banking*.

weekend banking merupakan layanan perbankan yang beroperasi pada akhir pekan yaitu hari Sabtu dan hari Minggu dari pukul 10:00 – 15:00, di PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit pada saat *weekend banking* karyawan bagian (customer service officer) diwajibkan masuk minimal 15 karyawan dalam setiap minggunya, akan tetapi masalah yang dihadapi yaitu masih terdapat 3 karyawan yang hadir terlambat tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan oleh PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit, adapun sanksi yang diberikan kepada karyawan tersebut antara lain yaitu dengan cara diberi teguran secara lisan oleh pimpinan. Dampak dari ketidakdisiplinan tersebut mengakibatkan tugas yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi tertunda bahkan bertambah. Selain itu juga akan berdampak pada karyawan lainnya dimana karyawan lainnya akan merasa bahwa mereka pun melakukan hal tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh (Junaidi dan Indah Widia Lestari, 2017) bahwa Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Kompensasi berperan dalam sebuah pencapaian kinerja karyawan oleh karena itu penting bagi perusahaan perbankan untuk memberikan kompensasi yang sesuai atas apa yang telah dicapai oleh karyawan. Kompensasi di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit berupa gaji, bonus tahunan, insentif dan lain sebagainya. Dari permasalahan yang ada, tidak adanya upah lembur yang dibayar ketika ada jam lembur, lembur tersebut tidak dibayar dan hanya bersifat loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Akibat upah lembur yang tidak dibayar akan berdampak pada kurang maksimalnya kinerja karyawan, sehingga pekerjaan



yang dilakukan oleh karyawan tidak memenuhi harapan perusahaan perbankan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh (Junaidi dan Indah Widia Lestari, 2017) bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Customer Service Officer Pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja customer service officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
2. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja customer service officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus. Oleh karena itu, batasan penelitian ini hanya berkaitan dengan hal berikut:

1. Disiplin Kerja PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit
2. Kompensasi PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit
3. Kinerja Customer Service Officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit



D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah disiplin kerja, kompensasi dan kinerja customer service officer pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
2. Subjek penelitian ini adalah seluruh Customer Service Officer PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
3. Wilayah penelitian dalam penelitian ini dilakukan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
4. Periode penelitian dimulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan Maret 2023

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Disiplin Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Customer Service Officer (Y) di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit?
2. Apakah Kompensasi (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Customer Service Officer (Y) di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberi kerangka landasan arah dan acuan dalam membahas, menganalisa, serta mengevaluasi permasalahan yang ada di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit, yaitu Disiplin kerja, Kompensasi dan Kinerja Customer Service Officer. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:



1. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Customer Service Officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Customer Service Officer di PT Bank Central Asia Tbk KCU Pluit.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi perusahaan dalam upaya membuat kebijakan perusahaan dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kinerja customer service officer dengan permasalahan disiplin kerja dan kompensasi pada perusahaan.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan mengenai fungsi ilmu manajemen sumber daya manusia selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika KWIK KIAN GIE. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan kinerja customer service officer melalui disiplin kerja dan kompensasi yang efektif dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.