

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dunia usaha ditandai dengan terbukanya persaingan yang ketat di segala bidang, termasuk pada jasa pelayanan Perbankan, Hal ini merupakan suatu tantangan bagi pelaksanaan pembangunan bangsa Indonesia. Organisasi-organisasi menghadapi tantangan untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki keahlian khusus sehingga mampu bersaing dengan dunia usaha. Manusia adalah salah satu dimensi penting dalam organisasi. Kinerja organisasi sangat tergantung pada kinerja individu yang ada di dalamnya. Seluruh pekerjaan dalam perusahaan atau organisasi, para karyawanlah yang menentukan keberhasilan. Sehingga berbagai upaya meningkatkan produktivitas perusahaan harus dimulai dari perbaikan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, pemahaman tentang perilaku organisasi menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Karyawan sebagai individu ketika memasuki perusahaan akan membawa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan-pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lalunya sebagai karakteristik individual. Kinerja tersebut berdampak pada produktivitas kerja yang berkaitan erat dengan pola, hasil, tujuan, dan perencanaan suatu organisasi atau perusahaan. Manfaat yang ditangkap khususnya menyangkut perbedaan kinerja tinggi dan menengah dengan memperhatikan pola, hasil, tujuan, dan perencanaan, adalah bahwa kinerja yang tinggi akan mengakibatkan tujuan tercapai sesuai perencanaan yang sudah tersusun. Kinerja tinggi merupakan gambaran lebih pada perkembangan hasil tujuan apabila dibandingkan dengan kinerja yang lemah. Perbedaan kinerja tinggi dan menengah tidak hanya pada pola hasil tetapi juga pada tujuan yang mereka jalankan. Orientasi kinerja berhubungan positif dengan kinerja untuk kerja keras seorang karyawan (Sonntag, 2012, hlm. 45 ). Jika distribusi kinerja untuk ukuran individu di dapat faktor yang akurat, maka informasi yang luas akan

didapat tanpa memperhatikan teori dan kemungkinan dihasilkan isi praktis sebagai tambahan untuk cara, variasi dan kemiringan distribusi kinerja.

Sumber daya manusia di bidang keuangan dan perbankan justru dituntut lebih tidak sekedar pada hal-hal yang berkaitan dengan produktivitas kerja, akan tetapi kinerja dalam bentuk perilaku menjadi hal yang menentukan produktivitas itu sendiri. Katakanlah apabila seorang *account officer* memiliki peran yang penting sebagai ujung tombak perusahaan keuangan/perbankan, karena dari produktivitasnyalah akan bisa mengukur hasil yang diterima suatu perusahaan / organisasi keuangan. Akan tetapi tidak hanya berhenti sampai disitu, karena perilaku baik atau tidak baik, perilaku sesuai norma atau tidak sesuai akan menjadi pertimbangan dalam penilaian kinerja.

Untuk mencapai kinerja ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kepribadian. Menurut Horton Kepribadian adalah keseluruhan sikap, perasaan, ekspresi dan temperamen seseorang. Sikap perasaan ekspresi dan temperamen itu akan terwujud dalam tindakan seseorang jika dihadapkan pada situasi tertentu. Setiap orang mempunyai kecenderungan perilaku yang baku, atau pola konsisten, sehingga menjadi ciri khas pribadi.

Menurut Schever dan Lamm Mendefinisikan kepribadian sebagai keseluruhan pola sikap, kebutuhan, ciri-ciri khas dan perilaku seseorang. Pola berarti sesuatu yang sudah menjadi standar atau baku, sehingga kalau dikatakan pola sikap, maka sikap itu sudah baku berlaku terus menerus secara konsisten dalam menghadapi situasi yang dihadapi.

Teori kepribadian memiliki banyak segi yang menjadi sudut pandang kaitan dengan perilaku seseorang. Teori Lima Faktor Kepribadian atau The Big Five Personality merupakan teori kepribadian yang menyoroti kepribadian yang agak kompleks karena pada teori ini melihat semua sisi tidak hanya kecerdasan akan tetapi juga dari sisi stabilitas emosi, pengalaman, keyakinan serta sosialisasi seseorang.

Dalam peningkatan kinerja karyawan, suatu organisasi juga membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya.. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu

organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat memberi pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah tujuan organisasi.

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga dewasa ini. Media massa, baik elektronik maupun cetak, seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi, demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik, biasanya dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Begitu pentingnya peran pemimpin sehingga isu mengenai pemimpin menjadi fokus yang menarik perhatian para peneliti bidang perilaku keorganisasian. Pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pimpinan berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua potensi karyawan dilingkungannya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan.

Pimpinan perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap pegawai di lingkungannya agar dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja yang tinggi. Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Masing-masing gaya tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan. Seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinan sesuai kemampuan dan kepribadiannya. Setiap pimpinan dalam memberikan perhatian untuk membina, menggerakkan dan mengarahkan semua potensi pegawai di lingkungannya memiliki pola yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan itu disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang berbeda-beda pula dari setiap pemimpin. Kesesuaian antara gaya kepemimpinan, norma-norma dan kultur

organisasi dipandang sebagai suatu prasyarat kunci untuk kesuksesan prestasi tujuan organisasi.

Di negara industri seperti Prancis, Jerman Barat, Inggris dan Amerika Serikat, menunjukkan bahwa pertumbuhan bersumber dari pertumbuhan masyarakat yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Atas dasar kenyataan ini kemudian banyak negara-negara berkembang, termasuk Indonesia menekankan bahwa pengembangan sumber daya manusia amat diperlukan dalam upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan (keahlian) dan melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

Faktor kepemimpinan dari atasan dapat memberikan pengayoman dan bimbingan kepada pegawai dalam menghadapi tugas dan lingkungan kerja yang baru. Pemimpin yang baik akan mampu menularkan optimisme dan pengetahuan yang dimilikinya agar pegawai yang menjadi bawahannya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan.

Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan mengandalkan media telepon, internet, via sms dan sebagainya maka kebutuhan komunikasi antara sesama karyawan bahkan dengan pimpinan dapat berjalan dengan baik. Hal inilah yang terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Kepemimpinan yang baik serta komunikasi yang lancar merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kualitas, disiplin dan kreativitas merupakan modal utama yang harus dimiliki para karyawan dalam menunjukkan kinerjanya. Untuk itulah, maka dapat dikemukakan bahwa kepemimpinan tanpa dilandasi dengan komunikasi yang baik akan kurang efektif. Oleh karena itu setiap pimpinan harus berusaha agar dapat melaksanakan komunikasi yang baik.

Dari alasan tersebut itulah perusahaan membutuhkan pigur atau sosok pemimpin yang mampu memotivasi, mengkoordinasi orang-orang atau karyawan ke dalam kelompok kerja serta mengintegrasikan mereka ke dalam situasi atau iklim kerja yang solid dan harmonis guna mencapai tujuan bersama. Demikian pula dengan komunikasi, kelancaran dan kejelasan berkomunikasi merupakan faktor penting yang mendorong timbulnya kinerja yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh kepribadian, kepemimpinan, dan komunikasi dalam hal kaitannya dengan kinerja Account Officer dan mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Kepribadian, Kepemimpinan, dan Komunikasi terhadap Kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat (Studi PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Jakarta Gatot Subroto).**

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Adanya faktor yang mempengaruhi kinerja Account Officer. Hal ini menjadikan penelitian yang dilakukan akan terlalu kompleks. Karenanya, peneliti hanya membatasi penelitian pada pengaruh kepribadian, kepemimpinan, dan komunikasi terhadap kinerja. periode yang diteliti yaitu tahun 2015. Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif.

## **I.3 Perumusan Masalah**

Dari permasalahan tersebut maka dapat diturunkan pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Account Officer ?
- b. Apakah ada pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Account Officer ?
- c. Apakah ada pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Account Officer?
- d. Apakah ada pengaruh Kepribadian, Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap kinerja Account Officer?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Account Officer
- b. Menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Account Officer
- c. Menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Account Officer
- d. Menganalisis pengaruh Kepribadian, Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap kinerja Account Officer

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Bagi ilmu manajemen khususnya manajemen perbankan memeberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Account Officer
- b. Bagi perbankan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan BRI dalam merekrut Account Officer yang berkualitas agar dapat menyalurkan pinjaman sesuai sasaran, serta dilihat dari sisi debitur (peminjam) dapat meningkatkan usahanya dan meningkatkan penyerapan tenaga kerja.
- c. Bagi penelitian terkait Kinerja Account Officer, dapat digunakan sebagai pembanding hasil riset.