

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan industri yang tidak lepas dari kehidupan keseharian, hal ini berkaitan erat dengan pelaksanaan perekonomian. Perkembangan industri perbankan dewasa ini kian meningkat pesat, dalam hal ini ditandai dengan adanya penambahan yang signifikan terhadap jumlah perbankan yang ada di Indonesia.

Table 1.1
Data Statistik Jumlah Perbankan

| Klasifikasi | Jumlah Bank Tahun 2021 | | | | |
|-------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Bank Umum | 29,683 | 29,588 | 30,770 | 32,332 | 32,336 |
| BPR | 5,867 | 5,850 | 5,854 | 5,879 | 5,871 |

Data BPS Perbankan 2021

Berdasarkan pada tabel di atas pertumbuhan jumlah perbankan pada sektor bank umum naik secara signifikan, dari bulan Agustus menuju bulan Desember dimana pada bulan Oktober 2021 mengalami peningkatan sebanyak 1,182 Bank umum dibandingkan pada bulan September 2021 hal itu terjadi kembali pada bulan berikutnya dimana terdapat kenaikan pada jumlah perbankan umum sebesar 32,332 jika dibanding dengan bulan sebelumnya terdapat penambahan sebanyak 1,562 unit. Sejalan dengan peningkatan jumlah Perbankan yang ada maka Industri perbankan juga dituntut untuk meningkatkan kualitas dari seluruh elemen yang ada, baik itu dari level manajerial ataupun dari aspek operasional. Hal ini pula tidak menutup kemungkinan adanya persaingan bisnis. Persaingan di dunia bisnis ini sangatlah ketat. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, perusahaan harus bersaing dengan perusahaan lain untuk merebut pangsa pasar yang ada. Hal ini tidak akan terwujud jika perusahaan tidak memiliki sumber daya yang layak dan sesuai dengan kebutuhan.

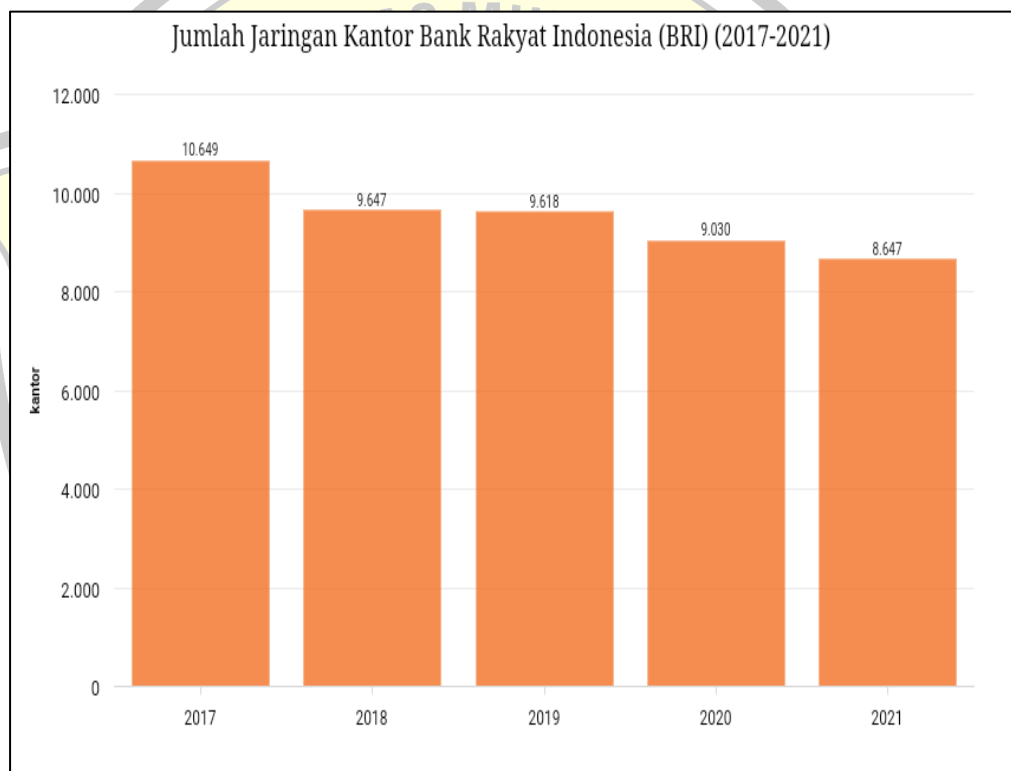
Pentingnya sumber daya manusia (*Human Resources*) dalam suatu organisasi atau perusahaan, menuntut perusahaan untuk mendapatkan pekerja yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan perusahaan. *Human resource* merupakan *asset* dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mengembangkan eksistensi organisasi (Yani, 2012).

Begitu pula dengan perusahaan BUMN PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan visi *menjadi the most valuable banking group in Southes Asia and champion of financial inclusion*. Pastinya membutuhkan kinerja yang lebih ekstra baik dari para pekerja inti ataupun perusahaan gabungan. Dapat dikatakan saat ini BRI sedang mengarap beberapa perusahaan untuk bergabung dan bersinergi bersama seperti halnya PNM dan Pegadaian.

Salah satu aspek utama dari pekerjaan manajemen yang berkaitan dengan sumberdaya manusia adalah aspek yang berkaitan dengan kinerja pekerja. Dari literatur manajemen diketahui beragam konsep tentang kinerja. Pada umumnya, mengacu pada hasil baik berupa prestasi ataupun target *on the track* yang dicapai oleh orang atau kelompok orang dalam suatu organisasi (perusahaan) berdasarkan satuan waktu atau ukuran tertentu. (Mellysa Pusparani, 2021)

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya adalah sebagai berikut: faktor individu itu sendiri, psikologis, dan beberapa faktor eksternal. Faktor eksternal berkaitan dengan *job crafting* dan hubungan kerja, sebab setiap individu memiliki kemampuan dalam menerapkan *job crafting*. Serta dalam sisi psikologis yang ada keterkaitannya dengan hubungan kerja (Sri Widodo & Haryanto, 2010 dalam Albana, 2019). Dalam hal lain komunikasi memiliki peranan amat penting. Hampir seluruh kegiatan sistem pekerjaan dilaksanakan dengan adanya komunikasi. Komunikasi sebagai sumber kehidupan dari setiap organisasi dan dapat dikatakan sebagai kunci kesuksesan. Lebih dipertegas

kembali bahwasannya komunikasi sangatlah penting. Sehingga apabila tidak ada komunikasi suatu organisasi tidak akan berfungsi. (Murphy and Peck, Alma 1987 dalam Raisha Fircani dan Edi Prihantoro, 2021). Selain daripada itu lingkungan juga merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam produktifitas/ performa pekerja itu sendiri, dimana lingkungan itu mendukung maka dapat dipastikan target dapat dilapaui dengan baik. Hal ini juga di kemukaan oleh Heizer dan Render (2015:467) yang menjelaskan lingkungan kerja sebagai lingkungan fisik di mana para karyawan bekerja dapat memengaruhi kinerja, keselamatan dan kualitas kehidupan pekerjaan mereka.



**Laporan tahunan BRI 2017 - 2021*

Seiring dengan tumbuhnya sistem digitalisasi perbankan, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. telah mengurangi sebanyak 2.002 kantor sejak 2017. Hal ini dapat dilihat dari laporan tahunan BRI, jumlah jaringan kantor mencapai 10.649 pada tahun 2017, jumlah ini kian turun pada tahun-tahun selanjutnya, dimana pada tahun 2018 jumlah unit kerja 9.647 dan pada tahun 2019 turun menjadi sebanyak 9.618. pada tahun pandemi 2020

BRI mengurangi 588 kantor dari tahun sebelumnya menjadi 9.030 kantor. Pada tahun 2021 kantor BRI turun kembali menjadi 8.647. hal ini pastinya akan berdampak pada pengurangan formasi pekerjaan yang menjadi beberapa akar dari kendala pekerja mikro.

Salah satu kendala yang dihadapi oleh pekerja mikro PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah banyaknya program yang diberikan oleh perusahaan pusat sehingga tidak menimbulkan efektifitas dalam pencapaian kinerja yang ditetapkan. Diantara program yang diberikan adalah simpanan, akuisisi pasar.id (sebuah platform yang menyediakan belanja secara daring), akuisisi aplikasi kasir (Strobery Kasir), QRis Code (barcode pembayaran digital dari BI), KUR Mikro, KUR Super Mikro, Pinjaman basis Mitra Umi, KKS, BPNT, Kartu Tani, Pinjaman Berbasis Mitra PNM, PIP, Target perusahaan anak (Asuransi BRI Life). Dalam keadaan lain adanya undang-undang baru yang berkaitan dengan pekerja Magang atau kontrak dimana didalam undang-undang cipta kerja dijelaskan PKWT berdasar jangka waktu sebagaimana dimaksud pasal 5 ayat 1 dapat dibuat paling lama 5 tahun (PP 35/ 2021 Pasal 8). Hal ini juga sangat berpengaruh terhadap performa pekerja kontrak yang melebihi batas atau yang akan menuju tahun ke 5 dalam bekerja. Tidak adanya kepastian akan jenjang karir. Ditambah dengan adanya digitalisasi perbankan yang pastinya akan berdampak pada perampingan pekerja.

Pada tahun 2021 BRI Kantor Cabang Demak telah mengeluarkan setidaknya 12 pekerja sektor mikro karena adanya pengurangan formasi jabatan di petugas administrasi KUR. Pada tahun 2022 setidaknya 20 pekerja dengan status kontrak telah melebihi batas maksimal kontrak, berdasarkan pada undang – undang cipta kerja.

Selain daripada kinerja di tahun 2021 yang tidak sesuai dengan harapan atau target yang telah ditetapkan oleh manajemen, BRI KC Demak juga mengalami beberapa penurunan dalam hal target yang telah ditetapkan diantaranya dapat tersaji dalam tabel berikut:

Table 1.2
Kinerja Mikro

| Aspek | Target | | Hasil | Prosentase Hasil | |
|---------------------|------------|------------|------------|------------------|--------|
| | Des-22 | Apr-22 | | Apr-22 | Apr-22 |
| Pinjaman Total | 1.095.537 | 996.658 | 941.422 | 94,5 | 85,9 |
| Simpanan | 1.236.705 | 1.173.891 | 1.098.821 | 93,6 | 88,9 |
| FBI Bisnis Mikro | 11.851 | 3.899 | 4.233 | 108,6 | 35,7 |
| FBI Perusahaan Anak | 868 | 239 | 278 | 116,3 | 32,0 |
| Akuisisi BRIMO | 4.092 user | 1.364 user | 1.116 user | 81,8 | 27,3 |

* dalam Jutaan

*Data Kinerja / April 22

Kinerja BRI Kantor cabang Demak dari segi mikro apabila dilihat dari tabel diatas dapat kita jabarkan bahwa pada aspek pinjaman, penyaluran pinjaman pada bulan April sebesar 941.422 apabila dibandingkan dengan target bulan April sebesar 996.658 maka diperoleh prosentase sebesar 94,5 % dapat dikatakan bahwa tidak mencapai target pada 4 bulan pertama di sektor pinjaman. Apabila dilihat dari aspek simpanan mikro pada bulan april pencapaian sebesar 93,6 % dari target yang telah ditetapkan. Akan tetapi dari sektor kinerja FBI Bisnis Mikro dan Perusahaan anak kinerja mikro telah melampaui target yang telah ditetapkan dimana prosentase 108,3 % dan 116,3 %. Pada aspek pencapaian akuisisi BRIMO diperoleh sebanyak 1.116 user dengan prosentase 81,8 %.dari beberapa kriteria diatas terdapat beberapa poin yang tidak tercapai pada kinerja yang diperoleh oleh pekerja BRI Kanca Demak sektor mikro.

Beberapa *research gap* dalam penelitian ini antara lain, penelitian yang dilakukan oleh Susi Mega S dan Dwiarko Nugrohoseno (2019) menyebutkan tidak ada hubungan yang signifikan mengenai *job craftitng* dengan kinerja karyawan, sama hal nya penelitian yang dilakukan oleh Ha Minh Nguyen dkk., (2019). Hasan Albana (2019). Hal lain berkaitan dengan Kinerja karyawan adalah kemampuan dalam komunikasi, *research* yang tidak mendukung adanya pengaruh dari komunikasi terhadap *performnace* adalah penelitian dari Hapsari Kartika D dan Qurratul Aini (2022).

Setiap organisasi pasti memiliki solusi terkait seluruh permasalahan yang ada dalam organisasi itu sendiri. Dalam penanganan terkait banyaknya program yang telah dibebankan perusahaan merupakan tanggung jawab dasar dari setiap pekerja yang diberi tanggung jawab. Guna meringankan hal tersebut tentunya pekerja dituntut untuk efektif efisien serta inovatif dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hubungan kerja akan membawa dampak yang nyata dalam hal kinerja sama halnya lingkungan kerja apabila hubungan pekerja dengan perusahaan itu jelas maka dapat menambah semangat pekerja dalam melakukan tanggung jawab atas beban pekerjaan yang diberikan didukung oleh lingkungan yang kondusif dan sesuai dengan *standart* yang diharapkan. Komunikasi memiliki peran dalam pengembangan karir dimana komunikasi sangatlah membantu dalam melakukan pekerjaan yang telah dibebankan tanpa adanya komunikasi sebuah masalah tidak akan terpecahkan.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang muncul adalah adanya penurunan kinerja dari pekerja mikro BRI KC Demak yang tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan sesuai dengan data yang telah disajikan diatas. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adanya kurang komunikasi, keterbatasan untuk penyesuaian terhadap lingkungan, kreatifitas kerja. Faktor hubungan kerja juga tidak kalah penting dalam peran kinerja pekerja mikro. Sehingga berdasar pada uraian diatas secara empiris di uji peran hubungan kerja terhadap *job crafting*, lingkungan kerja, dan kemampuan komunikasi terhadap kinerja Pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia KC Demak, masalah yang diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh *job crafting* terhadap kinerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- b. Bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?

- c. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- d. Bagaimana pengaruh *job crafting* terhadap hubungan kerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- e. Bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap hubungan kerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- f. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap hubungan kerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- g. Bagaimana pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja pekerja pada pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisis pengaruh *job crafting* terhadap kinerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- b. Analisis pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- c. Analisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- d. Analisis pengaruh *job crafting* terhadap hubungan kerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- e. Analisis pengaruh kemampuan komunikasi terhadap hubungan kerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- f. Analisis pengaruh lingkungan kerja terhadap hubungan kerja pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?
- g. Analisis pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja pekerja pada pekerja Mikro PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Demak?

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca, manfaat ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti yang lain untuk permasalahan yang sama serta memberikan dukungan terhadap penelitian tentang *job crafting*, kemampuan komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja serta hubungan kerja.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh *job crafting*, kemampuan komunikasi, lingkungan kerja terhadap kinerja pekerja dengan hubungan kerja sebagai variabel intervening.
- b. Memberikan kontribusi dan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan guna peningkatan kinerja pekerja baik di lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dan lingkup perusahaan, organisasi lainnya.