

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh beberapa factor, salah satu faktor utamanya adalah Sumber Daya Manusia (SDM), karena sumber daya manusia merupakan subjek dari keseluruhan mulai dari tingkat perencanaan hingga tujuan perusahaan tercapai yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain, sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi tersebut. Menurut Mangkunegara (2021) Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi. Menurut Melayu S. P. Hasibuan, (2021) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, Karyawan, dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2021) motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Menurut Afandi (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Robbins & Judge (2021) Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan. Dalam konteks kerja, motivasi sangat dipengaruhi oleh ekspektasi, penghargaan, dan persepsi karyawan terhadap keadilan organisasi. Menurut Afandi (2018) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Perkembangan teknologi sudah sangat canggih. Semua bidang sudah memakai teknologi untuk menghemat waktu dan meraih kemudahannya tentunya. Dalam jasa keuangan sendiri dikenal dengan istilah *fintech* atau *financial technology*. Fintech ini memiliki fungsi untuk memaksimalkan berbagai pelayanan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Meskipun banyak lembaga keuangan yang ada, para pengguna tetap harus hati – hati dan memilih lembaga keuangan yang terpercaya. Di era kehidupan ekonomi modern, lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting. Lembaga perbankan di Indonesia memiliki peran yang krusial dalam sistem keuangan

nasional. Karena pentingnya peranan lembaga keuangan, maka lembaga keuangan perlu untuk dipayungi oleh perangkat hukum seperti undang – undang.

Bank BJB Cabang Cibinong adalah salah satu bank terkemuka di Cibinong, Kabupaten Bogor yang sedang berlangsung menuju jajaran bank besar di Indonesia. Bank BJB Cabang Cibinong senantiasa melakukan peningkatan kinerjanya agar terus tumbuh di semua lini usahanya. Peningkatan dan perbaikan yang dilakukan secara keseluruhan sangat penting dilakukan dalam menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat.

Bank BJB adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Pada awalnya, dikenal dengan nama Bank Jabar Banten, yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT). Kemudian, dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan ini memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah, memberikan layanan terbaik kepada nasabah, meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan, memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder, menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.

Jumlah Karyawan Bank BJB Cabang Cibinong yaitu 73 Karyawan, memiliki 2 divisi yaitu Divisi Bisnis yang berjumlah 43 orang dan Divisi Operasional 30 orang. Bank BJB Cabang Cibinong yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemda, Jalan Raya Tegar Beriman, Tengah, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16914. Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan di divisi bisnis, dalam divisi bisnis mengalami kondisi belum optimal. Dalam hal ini kondisi yang terjadi pada bank bjb Cabang Cibinong yaitu masih rendahnya tingkat kinerja karyawan dan tingkat motivasi karyawan. Yang menyebabkan kinerja karyawan belum optimal dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Di dalam divisi bisnis pekerjaannya banyak yang belum mencapai target. Dalam meningkatkan nilai maka kinerja karyawan membutuhkan motivasi kerja yang dimiliki karyawan.

Salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu perusahaan adalah motivasi kerja sumber daya manusia yang ada dalam lingkungan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan tentu ingin mencapai tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut peran manusia yang terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Penelitian ini indikator yang digunakan adalah motivasi kerja, dalam penyebaran kuisioner pra survey kepada 20 responden.

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan Pada Bank BJB Cabang Cibinong Tahun 2022-2023

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Kepala Cabang	1
2	<i>Officer</i>	10
3	<i>Customer Service</i>	3
4	<i>Teller</i>	5
5	<i>Account Officer</i>	4
6	<i>Collecting</i>	7
7	Bisnis	43
Jumlah Karyawan		73

Sumber : Bank BJB Cabang Cibinong 2025

Dapat dilihat dari tabel 1.1 jumlah karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong yaitu ada 73 karyawan. Dengan jabatan Kepala Cabang sebanyak 1 karyawan sebagai pemimpin utama yang mengarahkan, mengawasi dan mengambil keputusan penting dicabang. Officer sebanyak 10 karyawan yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan kegiatan administrasi dan operasional yang berhubungan dengan layanan kepada pelanggan atau kegiatan organisasi. Customer Service sebanyak 3 karyawan yang berperan sebagai penghubung utama antara perusahaan dan pelanggan. Teller sebanyak 5 karyawan yang bertugas utama dalam proses transaksi keuangan secara langsung seperti penerimaan dan pengeluaran dana serta layanan transaksi perbankan lainnya. Account Officer sebanyak 4 karyawan sebagai pengelolaan dan pengembangan Hubungan dengan nasabah khususnya dalam aspek pengelolaan rekening dan kredit. Collecting sebanyak 7 karyawan sebagai proses penagihan pembayaran maupun pengelolaan piutang dari nasabah atau klien. Bisnis sebanyak 43 karyawan sebagai fokus utama perusahaan dengan kegiatan pengembangan bisnis, penjualan, pemasaran dan relasi bisnis. Penataan jumlah karyawan menurut jabatan juga mencerminkan kebutuhan organisasi untuk menjaga produktivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan perannya masing-masing. Berdasarkan hasil yang telah dilakukan maka dapat dilihat melalui realisasi pencapaian target kinerja per unit divisi bisnis pada bank bjb Cabang Cibinong.

Tabel 1. 2 Realisasi Pencapaian Target Kinerja Per Unit Divisi Bisnis Bank BJB Cabang Cibinong 2022-2023

Tingkat Ketercapaian Unit	Tahun	
	2022 %	2023 %
Kredit BPR & LKM	80,1	109,8
Deposito Perorangan	103,6	102,5
Deposito Non Perorangan	37,1	35,5
Giro Perorangan	98,7	87,2
Giro Non Perorangan	122,3	131,9
NPL Konsumer & Ritel	102,2	46,2
Merchant/Agen	27	24
Kartu Kredit	18,4	15,3

Sumber data : diolah dari data kepegawaian bank bjb Cabang Cibinong

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat adanya penurunan target kerja yang mengalami perubahan di setiap unit divisi yang ada di Bank BJB Cabang Cibinong dari tahun 2022-2023. Bank BJB Cabang Cibinong menargetkan setiap unit divisinya untuk mencapai target kerja sebesar 100%. Unit Kredit BPR & LKM mencatat tingkat pencapaian sebesar 80,1% kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 menjadi 109,8% yang menandakan keberhasilan unit tersebut dalam memperluas penyaluran kredit dan memenuhi bahkan melampaui target yang telah ditentukan. Deposito Perorangan pencapaian target tahun 2022 dengan nilai 103,6 terjadi penurunan kecil pada tahun 2023 menjadi 102,5 yang menunjukkan bahwa meskipun masih berada di atas target dengan penurunan minat nasabah untuk menempatkan dana dalam bentuk deposito perorangan. Pencapaian target untuk deposito non perorangan juga mengalami penurunan dari 37,1 menjadi 35,5.

Terdapat penurunan yang signifikan dalam pencapaian giro perorangan dari 98,7 menjadi 87,2. Pencapaian giro non perorangan menunjukkan tren positif dengan peningkatan dari 122,3 menjadi 131,9 yang menunjukkan bahwa lembaga keuangan berhasil menarik lebih banyak nasabah korporat untuk menggunakan produk giro. Penurunan NPL (Non-Performing Loan) yang drastis dari 102,2 menjadi 46,2 menunjukkan perbaikan yang signifikan. Merchant/Agen mengalami penurunan dari 27 menjadi 24 yang menunjukkan tantangan dalam menarik merchant baru atau mempertahankan yang sudah ada sehingga dapat mempengaruhi pendapatan komisi atau fee. Kartu kredit dari 18,4 menjadi 15,3 menunjukkan bahwa ada penurunan dalam penggunaan kartu kredit. Namun pada kenyataannya, sebagian unit divisi belum mencapai target yang ditentukan Bank BJB Cabang Cibinong, seperti yang terjadi di unit Merchant/Agen dan Kartu Kredit yang mengalami penurunan dan belum mencapai target.

Tabel 1. 3 Penilaian Kinerja Karyawan Per Unit Divisi Bisnis Bank BJB Cabang Cibinong Tahun 2022-2023

Kriteria Penilaian	2022		2023	
	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
Kehadiran	70	Cukup Baik	65	Kurang Baik
Kerjasama	80	Baik	75	Cukup Baik
Tanggung Jawab	85	Baik	80	Baik
Keterampilan Kerja	75	Cukup Baik	70	Cukup Baik
Kualitas Kerja	75	Cukup Baik	70	Cukup Baik
Sikap	85	Baik	80	Baik
Efektivitas	75	Cukup Baik	70	Cukup Baik
Memenuhi Peraturan Perusahaan	70	Cukup Baik	65	Kurang Baik
Total Rata - Rata	76,875	Cukup Baik	71,875	Cukup Baik

Sumber : *Data Sekunder Bank BJB Cabang Cibinong 2025*

Tabel 1. 4 Standar Penilaian Kinerja Pada Bank BJB Cabang Cibinong

No	Nilai	Kategori
1	91 - 100	Sangat Baik
2	80 - 90	Baik
3	70 - 79	Cukup Baik
4	61 - 69	Kurang Baik
5	< 60	Buruk

Sumber : *Bank BJB Cabang Cibinong 2025*

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas penilaian kinerja karyawan menunjukkan bahwa dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi kontribusi serta kualitas kerja individu dalam organisasi. Penilaian kinerja karyawan divisi bisnis di Bank BJB Cabang Cibinong mengalami penurunan pada Tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022 rata – rata nilai total penilaian kinerja karyawan mencapai 76,875 yang masuk kategori cukup baik. Pada tahun 2023 terjadi penurunan rata - rata nilai total menjadi 71,875 namun masih tergolong dalam kategori cukup baik. Nilai kehadiran turun menjadi 65 dengan kategori kurang baik dan nilai kepatuhan perusahaan berkurang menjadi 65 dan masuk kategori yang sama. Penurunan tersebut adanya tantangan yang perlu diperbaiki dalam hal kepatuhan karyawan dan disiplin. Meskipun mengalami penurunan, kriteria tanggung jawab dan sikap tetap stabil berada di kategori baik dengan nilai masing – masing 80.

Kriteria kerjasama, keterampilan kerja, kualitas kerja dan efektivitas juga menunjukkan penurunan nilai namun tetap berada dalam kategori cukup baik. Penilaian kinerja karyawan selama dua tahun terakhir memberikan gambaran bahwa meskipun sebagian besar karyawan menunjukkan tanggung jawab dan sikap kerja yang baik, terdapat penurunan dalam aspek kehadiran dan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan. Hal ini menandakan perlunya strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif, seperti program peningkatan motivasi agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya terutama dalam aspek-aspek yang mengalami

penurunan. Ada beberapa indikator penilaian kinerja pada Bank BJB Cabang Cibinong yang belum sesuai dengan harapan perusahaan. Apabila kinerja karyawannya belum sesuai dengan harapan perusahaan kemungkinan besar juga kinerjanya menurun. Berdasarkan hasil yang telah dilakukan maka dapat dilihat melalui absensi karyawan pada Bank BJB Cabang Cibinong.

Tabel 1. 5 Absensi Karyawan Pada Bank BJB Cabang Cibinong Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Alpha	Terlambat
	Orang			
Januari	43	-	2	4
Februari	43	5	-	10
Maret	43	3	-	15
April	43	-	-	12
Mei	43	-	-	7
Juni	43	-	1	25
Juli	43	-	-	9
Agustus	43	2	-	15
September	43	-	3	20
Oktober	43	-	-	23
November	43	-	-	29
Desember	43	4	-	32
Total		14	6	201

Sumber Data : Bank BJB Cabang Cibinong 2025

Berdasarkan tabel 1.5 Pada Tahun 2022 dapat dilihat masih banyaknya karyawan yang terlambat untuk datang tepat waktu ke kantor sesuai dengan jam masuk kerja yang telah ditetapkan yaitu pukul 07.30 WIB. Diketahui jika, jumlah keterlambatan tertinggi yaitu pada bulan Desember dengan total 32 karyawan dan tingkat keterlambatan terendah yaitu pada bulan Januari sebanyak 4 karyawan . Perkembangan dari Januari hingga Desember mengalami perubahan dan dapat menekan tingkat keterlambatan di bulan September hingga bulan Desember. Hal ini, tentu tidak sesuai dengan harapan dan target dari instansi yang mengharuskan untuk tidak adanya karyawan yang terlambat dengan standarisasi tingkat keterlambatan sebesar 0.

Tabel 1. 6 Absensi Karyawan Pada Bank BJB Cabang Cibinong Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Alpha	Terlambat
	Orang			
Januari	43	3	5	15
Februari	43	-	-	21
Maret	43	6	-	18
April	43	-	-	34
Mei	43	-	-	20
Juni	43	-	-	9
Juli	43	-	-	13
Agustus	43	2	-	8
September	43	-	3	33
Oktober	43	-	-	37
November	43	-	-	41
Desember	43	4	-	23
Total		15	8	272

Sumber Data : Bank BJB Cabang Cibinong 2025

Berdasarkan tabel 1.6 pada Tahun 2023 dapat dilihat masih banyaknya karyawan yang terlambat untuk datang tepat waktu ke kantor sesuai dengan jam masuk kerja yang telah ditetapkan yaitu pukul 07.30 WIB. Diketahui jika ada kenaikan jumlah keterlambatan dari tahun sebelumnya yaitu, jumlah keterlambatan tertinggi yaitu pada bulan November dengan total 41 karyawan dan tingkat keterlambatan terendah yaitu pada bulan Agustus sebanyak 8 karyawan. Perkembangan dari Januari hingga Desember mengalami perubahan dan dapat menekan tingkat keterlambatan di bulan November hingga bulan Desember. Hal ini, tentu tidak sesuai dengan harapan dan target dari instansi yang mengharapkan untuk tidak adanya karyawan yang terlambat dengan standarisasi tingkat keterlambatan sebesar 0. Data keluhan nasabah dapat dilihat dalam tabel 1.7 dibawah ini.

Tabel 1. 7 Keluhan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Cibinong Tahun 2022-2023

No	Kategori Keluhan	Tahun	
		2022 (kali)	2023 (kali)
1	Sikap Teller yang Kurang Ramah	179	188
2	Kurangnya Komunikasi	65	75
3	Kesalahan Perhitungan Transaksi	45	56
Total		289	319

Sumber : Bank BJB Cabang Cibinong 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.7 diatas, terdapat keluhan nasabah di Bank BJB Cabang Cibinong, mencakup masalah seperti sikap teller yang kurang ramah, kurangnya komunikasi dan kesalahan perhitungan transaksi. Keluhan nasabah di Bank BJB Cabang Cibinong menunjukkan tahun 2022 sebanyak 289 kali dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 sebanyak 319 kali dari beberapa kategori, terutama dalam sikap teller dan komunikasi. Hal ini menandakan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan pengalaman nasabah.

Hasil Observasi dilakukan selama 2 bulan di Bank BJB Cabang Cibinong ada beberapa keluhan yang dilihat oleh peneliti yaitu kondisi hubungan karyawan divisi bisnis dengan teller tidak begitu dekat. Hal ini terlihat saat karyawan divisi bisnis ingin mengantar dokumen kepada teller, sikap teller yang kurang ramah kepada karyawan lainnya.

Kurangnya motivasi di Bank BJB Cabang Cibinong di kalangan karyawan menjadi isu yang semakin mencolok dalam beberapa waktu terakhir. Meskipun bank ini memiliki berbagai program dan fasilitas yang dirancang untuk mendukung kesejahteraan karyawan, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan semangat kerja dan produktivitas. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kurangnya motivasi adalah kurangnya pengakuan atas prestasi. Banyak karyawan merasa bahwa usaha dan kerja keras mereka tidak mendapatkan apresiasi yang layak. Ketika pencapaian individu atau tim tidak diakui, hal ini dapat menurunkan semangat dan keinginan untuk berkontribusi lebih. Karyawan yang merasa diabaikan cenderung kehilangan motivasi untuk mencapai target yang ditetapkan.

Selain itu, kurangnya peluang pengembangan karir juga menjadi penyebab utama. Karyawan yang tidak melihat jalur karir yang jelas atau kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka sering kali merasa stagnan. Tanpa adanya tantangan baru atau kesempatan untuk belajar, semangat kerja mereka dapat menurun, dan mereka mungkin merasa bahwa pekerjaan mereka tidak memberikan makna atau tujuan. Lingkungan kerja yang monoton juga berperan dalam menurunkan motivasi. Jika suasana kerja tidak mendukung kreativitas dan kolaborasi, karyawan dapat merasa terjebak dalam rutinitas yang membosankan. Kegiatan yang monoton dan kurangnya interaksi sosial dapat membuat karyawan merasa terasing dan kurang terlibat dalam pekerjaan mereka.

Menurut Siagian (2022) Motivasi kerja didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan pimpinan untuk memberikan dorongan kepada bawahannya agar mau bekerja dengan sukarela dan disiplin, serta dengan hasil kerja yang tinggi. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena pada umumnya pegawai akan memiliki produktivitas kerja yang tinggi apabila perusahaan mendukung pelaksanaan tugas mereka.

Dari setiap divisi peneliti mengambil sampel di bagian Divisi Bisnis yaitu tugasnya meliputi pengembangan strategi bisnis, pemasaran produk, Manajemen hubungan nasabah, pengawasan kredit, pelaporan, koordinasi antar divisi, inovasi produk.

Selain itu salah satu fasilitas utama yang disediakan adalah asuransi kesehatan. Bank BJB Cabang Cibinong memastikan bahwa karyawan dan keluarganya mendapatkan perlindungan kesehatan yang memadai, mencakup biaya pengobatan dan perawatan medis. Gaji karyawan bank bjb cabang cibinong sesuai dengan UMR Kabupaten Bogor yaitu sebesar 4,8 juta. Kemudian

karyawan mendapatkan sistem bonus sebagai bentuk penghargaan dan motivasi bagi karyawan yang telah menunjukkan kinerja yang baik. Bonus ini tidak hanya berfungsi sebagai insentif finansial, tetapi juga sebagai pengakuan atas kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu jenis bonus yang diberikan adalah bonus tahunan, yang dihitung berdasarkan kinerja individu dan kinerja keseluruhan perusahaan. Setiap tahun, karyawan yang berhasil mencapai atau melampaui target yang ditetapkan akan menerima bonus yang bervariasi, tergantung pada tingkat pencapaian mereka. Ini mendorong karyawan untuk terus berusaha dan memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Bank BJB Cabang Cibinong juga memberikan bonus kinerja yang lebih spesifik. Bonus ini diberikan kepada karyawan yang berhasil mencapai target tertentu, baik dalam hal penjualan, pelayanan nasabah, maupun proyek-proyek khusus. Dengan adanya bonus kinerja, karyawan merasa lebih termotivasi untuk mencapai target yang telah ditetapkan, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan dan keberhasilan bank. Bonus prestasi kerja juga menjadi salah satu bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang berhasil meraih prestasi luar, seperti memenangkan penghargaan di tingkat regional atau nasional.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner pra survey menggunakan indikator motivasi kerja menurut Afandi (2018) kepada 43 Karyawan Divisi Bisnis Pada Bank BJB Cabang Cibinong terdapat masalah mengenai motivasi kerja.

Tabel 1. 8 Pra Survey Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank BJB Cabang Cibinong

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Setuju	Tidak Setuju
Balas Jasa		Orang		
1	Gaji yang saya terima saat ini memotivasi saya untuk bekerja lebih keras	20	12	8
2	Saya merasa lebih termotivasi ketika perusahaan memberikan bonus berdasarkan kinerja	20	14	6
3	Saya akan lebih termotivasi untuk tetap bekerja di perusahaan ini jika ada peningkatan dalam sistem balas jasa yang diterima	20	15	5
Kondisi Kerja				
4	Kondisi kerja yang aman dan tidak berisiko meningkatkan motivasi saya dalam menjalankan tugas	20	12	8
5	Hubungan yang harmonis dengan rekan kerja mendorong saya untuk bekerja lebih giat	20	7	13
No	Pernyataan	Jumlah Responden	Setuju	Tidak Setuju
Balas Jasa		Orang		
6	Saya merasa lebih termotivasi jika pimpinan menciptakan suasana kerja yang positif dan menyenangkan	20	12	8
Fasilitas Kerja				

7	Fasilitas kerja yang kurang memadai membuat saya merasa kurang termotivasi untuk memberikan hasil kerja terbaik	20	11	9
8	Saya lebih termotivasi bekerja ketika fasilitas yang saya butuhkan selalu dalam kondisi siap pakai	20	14	6
9	Saya merasa lebih bersemangat bekerja jika tempat kerja menyediakan fasilitas teknologi yang mendukung tugas saya	20	16	4
Prestasi Kerja				
10	Saya merasa lebih termotivasi ketika hasil kerja saya diakui oleh atasan atau rekan kerja	20	6	14
11	Semangat kerja saya meningkat ketika saya melihat progres dan hasil nyata dari kinerja saya	20	9	11
12	Pencapaian target kerja memberikan dorongan semangat untuk bekerja lebih baik	20	13	7
Pengakuan Dari Atasan				
13	Saya merasa lebih termotivasi untuk bekerja ketika atasan mengapresiasi hasil kerja saya	20	15	5
14	Ucapan terima kasih atau pujian dari atasan membuat saya lebih bersemangat untuk memberikan yang terbaik	20	14	6
15	Pengakuan yang saya terima dari atasan menjadi penyemangat dalam menyelesaikan tugas dengan maksimal	20	11	9

Sumber : *Data Primer diolah 2025*

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.8 kondisi pada Motivasi Kerja karyawan yang dilakukan oleh 20 responden dari 43 karyawan. Terdapat hasil kuesioner motivasi kerja di Bank BJB Cabang Cibinong pada karyawan dalam indikator prestasi kerja pada pernyataan “Saya merasa lebih termotivasi ketika hasil kerja saya diakui oleh atasan atau rekan kerja” yang menjawab tidak setuju sebanyak 14 karyawan, dari pernyataan diatas masih banyak karyawan yang kurang motivasi dengan pekerjaan yang dilakukannya belum sesuai dengan apa yang diinginkan.

Indikator pada kondisi kerja pada pernyataan “Hubungan yang harmonis dengan rekan kerja mendorong saya untuk bekerja lebih giat” yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 karyawan. Tabel tersebut menunjukkan kondisi motivasi kerja saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong adalah kurangnya komunikasi antar pegawai serta kurangnya apresiasi dalam tugas yang telah diberikan kepada karyawan sehingga karyawan tidak adanya semangat dalam bekerja. Karyawan sering menunda nunda tugas yang telah diberikan dan karyawan merasa kurang tanggung jawab atas tugas yang telah diberikan karena kurangnya motivasi dalam diri karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Divisi Bisnis Pada Bank BJB Cabang Cibinong”**. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam membangun kinerja karyawan agar perusahaan Bank BJB Cabang Cibinong terus tumbuh dan berkembang dengan baik.

1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kemampuan karyawan dalam bekerja dengan karyawan lain masih belum baik Pada Bank BJB Cabang Cibinong.
2. Karyawan masih kurang memenuhi peraturan perusahaan dalam Pada Bank BJB Cabang Cibinong.
3. Masih banyaknya karyawan yang memiliki tingkat absensi yang tinggi Pada Bank BJB Cabang Cibinong.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan pada identifikasi masalah maka penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Motivasi Kerja Pada Bank BJB Cabang Cibinong?
2. Bagaimana Kinerja Karyawan Pada Bank BJB Cabang Cibinong?
3. Apakah terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan Pada Bank BJB Cabang Cibinong?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada Bank BJB Cabang Cibinong, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan tujuan penelitian.

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Motivasi Kerja pada Bank BJB Cabang Cibinong.
2. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada Bank BJB Cabang Cibinong.
3. Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan pada Bank BJB Cabang Cibinong.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan sebagai evaluasi kepada Bank BJB Cabang Cibinong untuk memperbaiki kondisi motivasi kerja untuk mencapai kinerja karyawan yang maksimal.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka mendokumentasikan dan menginformasikan hasil penelitian ini dalam melaksanakan penelitian – penelitian selanjutnya pada bidang yang sama, terutama Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.