

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang senantiasa memberi manfaat kepada nasabah baik itu dalam bentuk penerimaan tabungan maupun pemberian kredit terhadap nasabah baik itu perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Oleh karena itu, bank sangat berkepentingan agar kadar kepercayaan nasabah yang sudah maupun yang akan menyimpan dananya serta yang telah atau yang akan melaksanakan peminjaman kredit dan yang akan menggunakan jasa-jasa bank lainnya terpelihara dengan baik dalam tingkat yang tinggi.

Sebelum hal tersebut terlaksana, maka nasabah harus mengetahui lebih dahulu apa-apa jenis produk yang akan dijual oleh bank, sehingga tidak terjadinya kesalahpahaman antara kedua belah pihak. Khususnya untuk pemberian kredit harus melalui proses yang sangat hati-hati, karena kredit mengandung berbagai risiko yang disebabkan adanya kemungkinan tidak dilunasi kredit oleh nasabah pada akhir masa (jatuh tempo) kredit itu.

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau dikenal dengan sebutan Bank Nagari merupakan salah satu dari bank umum nasional dalam konteks bank pembangunan daerah yang kepemilikannya mayoritas Pemda Propinsi, Pemda Kota dan Kabupaten. Bank Nagari memiliki misi bahwa bank didirikan dengan maksud untuk (1) Membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang, dan (2) Menunjang sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dari

misi tersebut maka peran PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yaitu sebagai *agent of development* sekaligus sebagai alat untuk menambah pendapatan daerah melalui perolehan dividen bagi pemegang saham.

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dll, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait adalah hal yang sangat penting baik, bagi pemilik dan pengelola bank maupun masyarakat sebagai pengguna jasa bank.

Berdasarkan peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Perusahaan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2012, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan susunan organisasi dari Dinas Pendidikan adalah “Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Perbankan”. maka Bank Nagari Cabang Pembantu Niaga mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perbankan serta tugas pembantuan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Perbankan mempunyai fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis di bidang perbankan, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan Umum dibidang Perbankan, pembinaan dan pelaksanaan urusan dibidang perbankan dan pembinaan Unit Pelaksanaan Teknis Perusahaan.

Bank Nagari cabang Padang adalah sebuah bank nagari yang telah memiliki reputasi yang baik. Prestasi kerja Bank Nagari cabang Padang tergolong baik karena banyaknya nasabah yang menggunakan jasanya. Dengan prestasi kerja yang baik pihak bank membutuhkan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang baik dan Komunikasi Organisasi yang baik sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Prestasi kerja pegawai sangat tergantung pada semangat kerja dan tingkat semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan. Semangat kerja yang tinggi akan membawa dampak pada prestasi kerja yang optimal, sehingga pencapaian tujuan dapat di capai semaksimal mungkin oleh bank dan semangat kerja yang rendah akan membawa dampak pada prestasi kerja pegawai rendahnya prestasi kerja pegawai sehingga pencapaian akan sulit di capai.

Berikut data target dan realisasi menghimpun dana Bank Nagari Cabang Padang tahun 2016-2020 :

Tabel 1.1
Posisi Target dan Realisasi Menghimpun Dana Bank Nagari Cabang Padang
Tahun 2016-2020

Tahun	Posisi Target	Realisasi	% Pencapaian
2016	Rp. 145.526.000.000	Rp. 156.970.000.000	108 %
2017	Rp.170.547.000.000	Rp. 149.974.000.000	88 %
2018	Rp. 242.177.000.000	Rp. 186.367.000.000	77 %
2019	Rp. 241.341.000.000	Rp. 167.809.000.000	70 %
2020	Rp. 217.156.000.000	Rp. 153.854.000.000	71 %

Sumber :Bank Nagari Cabang Padang

Tabel 1.1 menunjukkan Posisi Target dan Realisasi Menghimpun Dana Bank Nagari Cabang Padang tahun 2016-2020. Pada tahun 2016 posisi target Rp.145.526000.000 dengan realisasi Rp. 156.970.000.000 yang pencapaiannya 108% ini menunjukkan bahwa posisi target sudah sangat baik. Tahun 2017 posisi

target Rp. 170.547.000.000 dengan realisasi Rp. 149.974.000.000 yang pencapaiannya 88 % sedangkan yang tidak tercapai sebanyak 12%. Sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan lagi dengan posisi target Rp. 242.177.000.000 dengan realisasi Rp. 186.367.000.000 yang pencapaiannya 77 % yang tidak tercapai sebanyak 23%. Tahun 2019 posisi target Rp. 241.341.000.000 dengan target Rp. 167.809.000.000 yang pencapaiannya 70% yang tidak tercapai sebanyak 30 %. Pada tahun 2020 masih belum tercapai dengan posisi target Rp. 217.159.000.000 dengan realisasi Rp. 153.854.000.000 yang pencapaiannya 71 % yang tidak tercapai sebanyak 29 %.

Beberapa faktor penyebab yang mempengaruhi turunnya prestasi kerja pegawai seperti buruknya tingkat pendidikan dan komunikasi organisasi yang dilakukan karyawan yang berdampak pada keterampilan teknis dan kepercayaan karyawan dalam menangani nasabah sehingga membuat nasabah merasa tidak puas dan kurang percaya akan penanganan prestasi kerja pegawai sehingga nasabah lebih memilih untuk menggunakan jasa bank lain dibandingkan Bank Nagari cabang Padang dan faktor lainnya berupa rendahnya semangat kerja karyawan dan pasien yang mempengaruhi prestasi kerja sehingga kurangnya semangat kerja pegawai dan berdampak kepada nasabah.

Prestasi kerja pegawai adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah malakukan pekerjaannya. Menurut Suyadidalam (**Darmawan, 2016**) prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang

di suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut **(Yantje, 2017)** Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap para tenaga kerja sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan dengan lingkungan kerja mereka. Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen yang ditekankan dalam penyebab lingkaran setan kemiskinan. Sedangkan Menurut **(Juliana, 2015)** tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Sekalipun tingkat motivasi pegawai yang dimiliki oleh sebuah instansi rata-rata tinggi, sering mengikuti pelatihan, serta memiliki pengalaman kerja yang memadai tetapi bila tidak ditunjang dengan tingkat pendidikan pada akhirnya kinerja maksimal akan sulit diwujudkan.

Menurut **(Faules, 2015)** Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai pertunjukan dari penafsiran pesan diantara unit – unit komunikasi organisasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Sedangkan Menurut **(Lalujan, 2016)** Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahanartidalamsuatuorganisasi.

Menurut **(Hasibuan, 2017)**, bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin

untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja merupakan keadaan yang harus ada bila aktivitas atau proses kerja ingin berjalan lancar.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (**Ardi, 2017**) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi, Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Pt. Gapura Angkasa Cabang Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja dan Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Menurut (**Ardiansyah, 2016**) yang berjudul Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Menurut (**Utari, W., 2019**) yang berjudul Pengaruh semangat kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Menurut (**Hamid, A., 2015**) yang berjudul Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap semangat kerja. Hasil penelitian menunjukkan terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Organisasi terhadap semangat kerja.

Menurut (Santoso, 2015) yang berjudul Pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Bank Nagari cabang Padang dengan memberi judul: **“Pengaruh Tingkat pendidikan dan Komunikasi organisasi Terhadap Prestasi kerja pegawai Pada Bank Nagari Cabang Padang Melalui Semangat kerja Sebagai Variabel Intervening”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat pendidikan pegawai Bank Nagari cabang Padang yang berdampak pada prestasi kerja pegawai Bank Nagari cabang Padang.
2. Kurangnya Komunikasi Organisasi yang dilakukan pegawai yang berdampak pada prestasi kerja pegawai Bank Nagari cabang Padang.
3. Minimnya semangat kerja atau dorongan dari perusahaan atau dari pihak Bank Nagari cabang Padang.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan Bank Nagari cabang Padang.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di Bank Nagari cabang Padang.

6. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan atau lulusan SMP dan SMA.
7. Prestasi kerja pegawai kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Seperti karyawan yang masih memiliki pendidikan SMA dan SMP.
8. Masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini pegawai lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.
9. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini pegawai antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.
10. Lemahnya pelayanan karyawan pada pasien Bank Nagari cabang Padang.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan prestasi kerja pegawai. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu Tingkat Pendidikan (X1) dan Komunikasi Organisasi(X2), sebagai variabel intervening adalah Semangat Kerja (Z) dan variabel terikat yaitu Prestasi Kerja Pegawai (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap semangat kerja pada Bank Nagari cabang Padang.?
2. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap semangat kerja pada Bank Nagari cabang Padang.?
3. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.?
4. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.?
5. Apakah semangat kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.?
6. Apakah tingkat pendidikan di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.?
7. Apakah komunikasi organisasi di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap semangat kerja pada Bank Nagari cabang Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap semangat kerja pada Bank Nagari cabang Padang.

3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi di intervening oleh semangat kerja terhadap prestasi kerja pegawai pada Bank Nagari cabang Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh tingkat pendidikan dan komunikasi organisasi terhadap prestasi kerja pegawai melalui semangat kerja sebagai variabel intervening pada Bank Nagari cabang Padang.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Bank Nagari cabang Padang yang berkaitan dengan tingkat pendidikan, komunikasi organisasi dan semangat kerja bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.