

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen yang memiliki peran yang sangat penting dalam setiap organisasi atau perusahaan, karena manusia adalah penggerak utama dari seluruh kegiatan yang ada. SDM bukan hanya sekedar tenaga kerja, tetapi juga pengelola berbagai sumber daya lain seperti modal, mesin, dan teknologi agar semuanya bisa berjalan dengan baik. Setiap orang dalam organisasi, mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana, memiliki kontribusi penting melalui kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja mereka. Manusia menjadi aset paling berharga karena dari merekalah muncul ide, inovasi, dan solusi yang membuat perusahaan terus berkembang. Tanpa SDM yang kompeten, bersemangat, dan berintegritas, tujuan organisasi akan sulit tercapai secara efektif maupun berkelanjutan.

Dalam sektor perbankan, khususnya Bank Perekonomian Rakyat (BPR), SDM memikul beban ganda: tuntutan kepatuhan regulasi yang ketat dan keharusan membangun hubungan personal yang kuat dengan nasabah. Kualitas layanan dan kepercayaan yang menjadi inti bisnis BPR sangat bergantung pada kinerja individu karyawannya. Oleh karena itu, pengelolaan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menjadi hal utama MSDM untuk menjamin keberlanjutan dan pertumbuhan BPR.

Menurut Rivaldo (2022) Kinerja karyawan merupakan hasil dan perilaku kerja yang diperoleh individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang

diberikan dalam jangka waktu tertentu. Selain itu menurut Wahyudi et al, (2024) kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan dan daya saing suatu perusahaan ataupun organisasi. Kinerja yang optimal dari karyawan tidak hanya berkontribusi pada pencapaian target dan tujuan organisasi atau perusahaan, tetapi juga memastikan kelangsungan operasional yang efisien dan efektif. Jika karyawan yang dipekerjakan tidak memiliki kinerja yang baik yang dibutuhkan perusahaan, maka perusahaan tidak akan mencapai target yang sudah ditetapkan, hal tersebut tentunya dapat merugikan perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti & Kanto, (2024) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor dukungan organisasi. Selain itu, Hariputra et al., (2025) menjelaskan bahwa beban kerja dan kepuasan juga memiliki pengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti lebih fokus pada tiga variabel yang sering ditemukan memiliki pengaruh terhadap kinerja, yakni dukungan organisasi, beban kerja dan kepuasan kerja.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah dukungan organisasi, Menurut Hastuti & Kanto, (2024) dukungan organisasi didefinisikan sebagai bentuk perhatian, pengakuan, serta bantuan yang diberikan organisasi kepada karyawan agar mereka dapat menjalankan tugas dengan baik dan merasa dihargai. Menurut Ismainar (2018) Dukungan organisasi adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai penting kebutuhan sosioemosional mereka seperti penghargaan, kepedulian, dan benefit seperti gaji dan tunjangan kesehatan. (Hastuti & Kanto, 2024) menjelaskan dukungan organisasi menjadi salah satu aspek yang

paling penting bagi kinerja karyawan dalam organisasi, ketika karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi tentu akan memberi kontribusi yang aktif untuk terus berusaha memenuhi tujuan sebuah organisasi.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja, Menurut Hutaeruk et al., (2024) Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu perusahaan dalam waktu yang ditentukan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas Hariputra et al., (2025). Selanjutnya menurut Hariputra et al.,(2025) beban kerja merujuk pada persepsi individu terhadap banyaknya tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja. Menurut Dewinda et al., (2020) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai respons afektif positif terhadap pekerjaan, yang muncul dari persepsi individu mengenai lingkungan kerja, penghargaan, kesempatan berkembang, dan relasi interpersonal. Menurut Malini & Yulianty, (2023) Kepuasan kerja mengacu pada persepsi seorang karyawan bahwa pekerjaan mereka menyenangkan dan kebutuhan mereka terpenuhi secara memadai. Penelitian Hariputra et al., (2025) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, karena karyawan yang puas akan memiliki dorongan intrinsik untuk memberikan hasil kerja terbaik. Dalam sektor perbankan, kepuasan kerja menjadi faktor penting karena pekerjaan menuntut stabilitas emosi, ketelitian, dan kesabaran dalam melayani nasabah.

Bank Perekonomian Rakyat Central PITOBY Kupang merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang beroperasi di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan berlokasi di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Sebagai Bank Perkreditan Rakyat (BPR), lembaga ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat menengah ke bawah, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang sering kali sulit mengakses layanan perbankan umum. BPR Central PITOBY menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito, kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit produktif maupun konsumtif untuk mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga yang memiliki peran untuk menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat menengah ke bawah, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), BPR Central Pitoby Kupang telah berupaya untuk memberikan pelayanan secara baik dengan membuat inovasi pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah. Namun, berdasarkan penilaian kinerja melalui data capaian laba tahunan menunjukkan bahwa kinerja BPR Central Pitiby Kupang masih dapat dikategorikan belum baik.

Hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan di Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Pencapaian Kinerja Karyawan Bank Perekonomian Rakyat Central
Pitoby Kupang Berdasarkan Data Capaian Laba
Tahun 2023 dan 2024

Tahun	Target Posisi Desember	Posisi Desember	Capaian %
2023	1,510,485,412	1,398,305,326	92,58 %
2024	1,396,048,969	457,677,493	34.08 %

Sumber: Bagian pembukuan dan accounting Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang

Hasil wawancara dengan Direksi Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang diketahui bahwa penilaian kinerja Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang diukur dari capaian laba tahunan yang ditetapkan per 31 Desember. Berdasarkan Tabel 1.1, Data Pencapaian Kinerja pegawai Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang Tahun 2023 dan 2024, dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan mengalami perbedaan yang cukup signifikan antara kedua tahun tersebut.

Pada tahun 2023, capaian laba mencapai 92,58% dari target yang telah ditetapkan, sehingga kinerja karyawan dapat dikategorikan cukup baik, karena telah mampu mendekati target yang direncanakan. Sementara itu, pada tahun 2024, capaian laba hanya mencapai 34,08%, hal ini yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum memenuhi harapan sesuai target yang telah ditentukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan pada tahun 2023 menunjukkan hasil yang cukup baik, sedangkan pada tahun 2024 perlu dilakukan perbaikan agar target kinerja dapat tercapai secara optimal di periode berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 karyawan, sebanyak 8 karyawan menyatakan bahwa dukungan organisasi masih tergolong rendah dan belum merata. Hal ini terlihat dari kesempatan pengembangan melalui pelatihan dan pendidikan yang belum diberikan secara konsisten, minimnya perhatian pimpinan terhadap seluruh divisi, tidak adanya rotasi jabatan, serta pemberian insentif non-finansial yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pengembangan SDM dan penghargaan kinerja belum terstruktur dengan baik. Sementara itu, 2 karyawan lainnya menilai bahwa organisasi telah memberikan peluang yang sama bagi setiap karyawan untuk mengembangkan kompetensinya.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja, berdasarkan hasil wawancara 10 karyawan BPR Central Pitoby Kupang 6 karyawan menyatakan bahwa beban kerja beban kerja yang tinggi sehingga harus menghabiskan waktu lebih lama di kantor untuk menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab mereska. Selain itu 2 karyawan menyatakan sering kali tidak adanya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karena pekerjaan yang cukup menumpuk pada waktu tertentu sehingga waktu lebih banyak di kantor.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja, berdasarkan hasil wawancara 10 karyawan di Bank Perekonomian Central Pitoby Kupang 7 karyawan menyatakan meskipun mereka menghargai kompensasi yang diberikan, namun mereka merasa bahwa gaji diterima tidak sepenuhnya kompetitif atau sesuai dengan nilai kontribusi yang berikan, terutama jika dibandingkan dengan standar rata-rata untuk tanggung jawab serupa di lembaga ini. Selain itu, 3 karyawan menyatakan keterbatasan waktu libur, sehingga membuat kesempatan untuk

beristirahat jauh dari cukup. Hal ini tidak hanya berpengaruh pada kondisi fisi, tetapi juga berdampak pada kesehatan mental karena kurangnya waktu untuk bersantai, berkumpul dengan keluarga, atau melakukan kegiatan yang menyenangkan di luar pekerjaan.

Selain fenomena yang diuraikan, penelitian ini juga perlu dilakukan karena adanya *research gap* antara penelitian-peneelitan sebelumnya.

Hasil penelitian yang dilakukan Hastuti & Kanto, (2024) dengan menunjukan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya dukungan yang diberikan oleh organisasi, seperti bimbingan dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kinerja secara signifikan. Namun, hasil penelitian yang dilakukan Fatimatuazzahra et al.(2025) menunjukan bahwa dukungan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai, ini mengindikasikan bahwa bentuk dukungan yang diberikan organisasi tidak secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja

Hasil penelitian yang dilakukan Hariputra et al., (2025) menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin rendah tingkat kinerja yang ditunjukkan. Namun, hasil penelitian yang dilakukan Fatimatuazzahra et al., (2025) menunjukkan bahwa beban kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai, artinya perubahan beban kerja baik yang bertambah maupun berkurang tidak secara langsung berpengaruh terhadap kinerja.

Hasil penelitian yang dilakukan Hariputra et al., (2025) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat mendorong motivasi, keterlibatan, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja. Namun, penelitian yang dilakukan Nastiti,(2022) Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, meskipun kepuasan kerja semakin baik, maka tidak akan memengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan *reasearch gap* yang sudah uraikan sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Dukungan Organisasi, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan urain yang disampaikan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana gambaran dukungan organisasi Dukungan Organisasi, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan Pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang?
2. Apakah dukungan organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang?
3. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang?

4. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang?
5. Apakah Dukungan Organisasi, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran dukungan organisasi Dukungan Organisasi, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan Pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dukungan organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang.
5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara simultan dari dukungan organisasi, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh dukungan organisasi, beban kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasilnya diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang sudah ada serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama dalam konteks perbankan daerah di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Bank Perekonomian Rakyat Central Pitoby Kupang dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kebijakan yang memperhatikan dukungan organisasi, pembagian beban kerja, dan peningkatan kepuasan kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kondusif bagi karyawan