

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah perusahaan selalu berharap untuk mencapai kemajuan yang lebih baik. Untuk mencapai tujuan ini, perusahaan akan mengadakan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan disiplin dan kinerja para karyawan, karena karyawan dianggap sebagai aset penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, manajemen perusahaan diharapkan dapat menginspirasi karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang dalam hal kualitas dan kuantitas, yang mencerminkan pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara & Bilal, 2017). Artinya, kinerja dapat dianggap sebagai pencapaian hasil kerja yang sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku di lingkungan kerja masing-masing. Kinerja adalah hal yang individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, dan meningkatkan kinerja berarti juga meningkatkan kualitas dan standar perusahaan (Setiawan & Mujiati, 2021).

Dalam lingkungan perusahaan, aturan diimplementasikan melalui dokumen formal yang dikenal sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan aktivitas operasional organisasi berjalan dengan efisiensi dan tepat (Soemohadiwidjojo, 2014, p. 11). SOP dibuat secara tertulis dengan rincian dan sistematis untuk membantu perusahaan mengatur alur kerja dan pelaksanaan tugas, serta sebagai panduan dalam mencapai tujuan yang ditentukan (Arnina, 2016). Dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, diharapkan semua karyawan akan meningkatkan kualitas kinerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Adapun tujuan utama dari penerapan SOP pada suatu organisasi adalah untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam melaksanakan suatu proses kerja karena kesalahan prosedur yang

dilakukan karyawan dapat menimbulkan kerugian biaya dan waktu baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan penerapan pedoman yang rinci dan pemberian kompensasi yang sesuai dengan kontribusi yang diberikan. Sangat penting untuk memotivasi pegawai agar mereka dapat mencapai performa terbaik, salah satu bentuk motivasi adalah dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pegawai, seperti memberikan penggajian yang kompetitif, menjamin stabilitas pekerjaan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memberikan penghargaan atas pencapaian kerja, memiliki kepemimpinan yang adil dan bijaksana, memberikan umpan balik yang tepat, serta membangun reputasi organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh karyawan. Karena Insentif dengan besarannya yang proporsional dan progresif menjadi hal penting bagi perusahaan untuk mendorong kinerja pegawai agar selalu mencapai tingkat tertinggi sesuai potensi individu masing-masing.

Mayoritas pegawai cenderung menganggap bahwa uang menjadi motivasi utama dalam meningkatkan kinerja mereka, mereka berharap mendapatkan kenaikan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pemberian insentif diharapkan dapat memberikan dorongan agar para pegawai memiliki kinerja lebih baik dan selalu meningkatkan hasil kerjanya. Hubungan antara insentif dan kinerja pegawai memiliki keterkaitan yang saling mempengaruhi. Insentif berfungsi sebagai penggerak agar pegawai menuju arah yang diinginkan oleh perusahaan sehingga diharapkan mereka akan bekerja lebih giat ketika mendapatkan insentif (Maharani et al., 2021). Setiap perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis memiliki tujuan yang sama, yaitu memperoleh keuntungan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus memiliki kemampuan dalam mengkombinasikan faktor-faktor produksi dengan sebaik-baiknya agar efisiensi dan efektivitas perusahaan dapat ditingkatkan semaksimal mungkin. Salah satu faktor yang sangat penting adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesadaran akan peran krusial sumber daya manusia bagi

perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia ini dapat berbeda-beda antara perusahaan, tergantung pada jenis usaha yang dilaksanakan. Sayangnya, seringkali perusahaan melupakan betapa besar pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Perusahaan harus memberikan perhatian lebih pada pengelolaan sumber daya manusia agar mencapai efisiensi dan efektivitas yang optimal. Investasi dalam pengembangan karyawan, pelatihan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif akan membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaan. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, sumber daya manusia yang unggul dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus menyadari bahwa investasi dalam sumber daya manusia adalah investasi jangka panjang yang akan memberikan manfaat besar bagi keseluruhan perusahaan. Dengan memprioritaskan kebutuhan dan kesejahteraan karyawan, perusahaan dapat meningkatkan kinerja mereka dan mencapai tujuan bisnis yang diinginkan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) merupakan perusahaan di bidang industri perbankan dengan spesialisasi dalam bisnis pengelolaan keuangan pensiunan. Sebelumnya, perusahaan ini bernama PT. Bank Mandiri Taspen Pos, yang merupakan hasil gabungan dari beberapa perusahaan, termasuk Bank Mandiri, Taspen, dan Pos. Pada tanggal 7 Agustus 2015, Bank Sinar berubah nama menjadi Bank Mandiri Taspen Pos, dan kemudian pada tanggal 28 Januari 2018, nama berubah lagi menjadi Bank Mandiri Taspen.

Pemegang saham dari bank ini adalah Bank Mandiri, PT. Taspen, dan PT. Pos. Bank Mandiri Taspen dikenal dengan sebutan TOPP yang memiliki makna sebagai berikut: Tangguh: Pantang Menyerah, Adaptif dan Pembelajar; Optimal: Memberikan hasil yang terbaik; Profesional: Kompeten dan dapat dipercaya; Peduli: Melayani dengan hati. Visi perusahaan ini berusaha diwujudkan melalui

misi untuk menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik. Perusahaan juga berfokus pada kebutuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta Pensiunan, dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Tabel 1. 1 Rata-Rata Pencairan Dana Pensiun PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

	Rata-Rata Pencairan	Persentase	Selisih
2021	110,666,604,900	60.41%	-20.83%
2022	72,512,110,550	39.59%	
Total	183,178,715,450		

Sumber: *PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung*

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan persentase pencairan klaim nasabah pada tahun 2022 sebesar 20,83%. Dengan Rata-rata pencairan dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung memakan waktu selama 20 hari. Sementara SOP yang ditetapkan PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, pencairan dana pensiun seharusnya selesai dalam waktu 14 hari.

Tabel 1. 2 Insentif Karyawan

No.	Jenis insentif	Jumlah insentif
1	Pembukaan Rekening (≥ 5)	Rp. 50.000' - / rekening
2	Penempatan Deposito	3,5% x jumlah deposito
3	Pinjaman	0,6% x bunga pinjaman

Sumber: *PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung*

Pada Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung pemberian insentif diharapkan dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, memupuk loyalitas, serta meningkatkan disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap jabatan. Ada tiga jenis pemberian insentif yaitu, untuk memenuhi syarat mendapatkan insentif di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, tim *frontliner* harus mendapatkan pembukaan rekening ≥ 5 , dan besaran insentif akan disesuaikan dengan tarif yang berlaku. Tarif insentif penempatan dana yaitu 3,5% dari total deposito nasabah. Sementara tim *frontliner*

akan mendapatkan insentif $0,6\% \times$ dari bunga pinjaman nasabah. Tentu saja, dalam memberikan insentif kepada karyawan, perusahaan akan mentaati semua peraturan yang berlaku. Pemberian insentif ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan produk dan memotivasi semangat kerja para karyawan. Apabila insentif yang diberikan tidak sebanding dengan usaha yang diberikan maka motivasi dan kinerja karyawan dapat menurun dan akan berdampak pada hasil kerja dan akhirnya berpengaruh pada pendapatan perusahaan.

Pemberian insentif di PT Bank Mandiri Taspen selama ini hanya terpusat kepada bagian *frontliner*, belum ada skema insentif untuk pegawai *back office*. Dari hasil pengamatan sementara kinerja karyawan bagian *bussiness service* menurun dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, dilihat dari data durasi pengerjaan pencairan dana pensiun yang melewati target waktu yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Selain itu bahwa nasabah sering mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan terkesan lambat dan sering terjadi jaringan yang *offline*.

Telah dilakukan beberapa penelitian mengenai pengaruh standar operasional prosedur dan insentif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Hidayattulloh (2019) menunjukkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian Arief & Sunaryo (2020) yang menunjukkan hasil bahwa standar operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semakin baik standar operasional prosedur tidak akan meningkatkan kinerja karyawan.

Pebedaan hasil penelitian juga terdapat pada insentif. Penelitian yang dilakukan oleh Candrawati et al. (2013) menunjukkan hasil bahwa insentif memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian Saputri et al. (2021) menunjukkan hasil bahwa insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhana &

Sasono (2015) yang menunjukkan hasil bahwa pemberian insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan pengkajian serta penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Mandiri Taspen Bandar Lampung.”**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1.2.1 Ruang Lingkup Objek

Objek dari penelitian ini adalah standar operasional prosedur dan insentif terhadap kinerja karyawan.

1.2.2 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah 44 orang karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung

1.2.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung yang berlokasi di Jl Diponegoro No. 07, Bandar Lampung.

1.2.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kebutuhan penelitian yang direncanakan pada bulan Maret 2022 s.d Agustus 2023.

1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yaitu pada sumber daya manusia dan penelitian memfokuskan pada standar operasional prosedur, insentif dan kinerja karyawan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung?
2. Apakah Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung?
3. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai landasan teori yang terdiri dari Standar Operasional Prosedur (SOP), Insentif dan Kinerja. Pada bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian-penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, objek dan ruang lingkup penelitian, pengukuran variabel, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sample, metode pengumpulan data, alat analisis data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi responden, analisis data dan pembahasan (mencakup metode penelitian pada bab III, perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ditentukan, pembuktian hipotesis, serta jawaban atas pertanyaan pada perumusan masalah).

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

