

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia perbankan akhir-akhir ini mengalami suatu kemajuan yang cukup pesat. Sejak adanya paket-paket kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dan adanya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan telah terjadi kemudahan-kemudahan untuk mencoba merangsang daya tumbuh dan daya saing antar bank di Indonesia. Persaingan terbuka yang semakin tajam memaksa setiap bank untuk mencari keunggulan diri dengan bank-bank lainnya, melalui produk-produk perbankan serta dengan memberikan fasilitas-fasilitas dan kemudahan-kemudahan bagi setiap nasabahnya. Hal ini menyebabkan masing-masing bank ingin mencoba menerapkan kebijaksanaan manajemen melalui profesionalisme di bidang perbankan.

Manajemen perbankan tidak akan mungkin lepas dari faktor kinerja SDM yang merupakan faktor yang sangat fundamental dan strategis. Berbagai usaha dilakukan untuk peningkatan tenaga yang profesional bahkan penyediaan dana untuk meningkatkan kesejahteraan serta biaya pengembangan yang sangat besar, sehingga seolah-olah efisiensi yang selama ini diterapkan di setiap perbankan menjadi alternatif yang kedua.

Kesempatanlah yang akan membuktikan apakah seseorang itu mampu melakukan suatu pekerjaan yang selama ini dikenal atau tidak. Melalui perencanaan yang matang kemungkinan timbulnya resiko materil dapat dihindarkan dan kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

Dengan adanya spesialisasi pekerjaan, karyawan memang menjadi terbiasa mengerjakan suatu pekerjaan yang akan berlanjut menjadi suatu keahlian, tetapi kecenderungan lain adalah terjadinya kejenuhan karena pekerjaan yang monoton dan tidak bervariasi. Kejenuhan ini akan mengakibatkan turunnya produktivitas pekerjaan dalam suatu organisasi/perusahaan, di samping itu pendapatan serta hubungan sesama karyawan (lingkungan kerja) atau perhatian dari pihak perusahaan juga akan mempengaruhi tingkat prestasi kerja atau produktivitas dari setiap karyawan.

Di lain pihak, selain kejenuhan yang timbul juga karena volume pekerjaan dari tingkat kesibukan karyawan adalah berbeda, yang kemudian menyebabkan sebagian karyawan sangat sibuk dan sebagian lain mempunyai banyak waktu luang. Kesenjangan inilah yang dapat dimanfaatkan dengan jalan saling memanfaatkan waktu untuk dapat melakukan "*Transfer Of Knowledge*". Ini biasa dilakukan baik melalui program sederhana maupun program khusus yaitu "*Training Program*".

Kinerja sumber daya manusia dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi, Dengan aplikasi teknologi maka kinerja sumber daya manusia akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari sistem tradisional ke sistem manajemen kontemporer. Dimana dimensi tersebut dapat dikaitkan dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan akan semakin cepat dan akurat.

Hasil Studi (Sue Young Choi, 2010) menunjukkan bahwa *Quality Collaboration Technology* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Namun berbeda dengan (Saleem et al., 2011), menunjukkan bahwa informasi komunikasi teknologi yakni dimensi *Quality Collaboration Technology* tidak signifikan dengan efisiensi dan efektivitas kerja sumber daya manusia.

Hasil studi Alexander (2011) motivasi dapat meningkatkan perilaku proaktif, yang merupakan satu penggerak dari dalam hati seseorang untuk melakukan atau mencapai suatu tujuan. Motivasi dapat berupa motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik bermakna sebagai keinginan diri sendiri untuk bertindak tanpa adanya rangsangan dari luar. Motivasi intrinsik akan lebih menguntungkan dan memberikan kejelasan dalam belajar (Elliott, 2000). Hasil Morgeson, F.P., and Humphrey (2006) menunjukkan bahwa *variability skill* berpengaruh terhadap motivasi intrinsik. Namun studi Haichao Zheng, Duhui Li, and Wenhua Hou (2011) *variability skill* dengan motivasi intrinsik tidak signifikan.

Namun kondisi yang ada di PT. Bank Mandiri Cluster Pekalongan adalah motivasi intrinsik tidak optimal. Konsekuensinya bukan hanya berdampak pada turunnya kepercayaan perusahaan, berujung juga pada kepercayaan nasabah PT. Bank Mandiri Cluster Pekalongan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan riset gap yakni studi dan fenomena ketrampilan implementasi penggunaan *Information Communication Technology* (ICT) masih variatif, hal disebabkan oleh pengalaman serta intensi penggunaan ICT. Maka rumusan masalah studi ini adalah “*Bagaimana model peningkatan motivasi intrinsik dan*

*variasi ketrampilan menuju kinerja sumber daya manusia dalam konteks information communication technology*". Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh variasi ketrampilan terhadap motivasi intrinsik?
2. Bagaimana pengaruh variasi ketrampilan dan motivasi intrinsik terhadap kinerja sumber daya manusia?
3. Bagaimana pengaruh variasi ketrampilan dan motivasi intrinsik terhadap kinerja sumber daya manusia dalam konteks penggunaan *Information Communication Technology*?

### **1.3 Tujuan Peneletian**

1. Mendeskripsikan dan menganalisis keterkaitan variasi ketrampilan terhadap motivasi intrinsik.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis keterkaitan variasi ketrampilan dan motivasi intrinsik terhadap kinerja sumber daya manusia.
3. Menyusun model pengembangan peningkatan variasi ketrampilan, motivasi intrinsik terhadap kinerja sumber daya manusia dalam konteks penggunaan ICT.
4. Menyusun model pengembangan peningkatan variasi ketrampilan terhadap kinerja sumber daya manusia dalam konteks penggunaan ICT.

#### **1.4 Manfaat**

1. Manfaat teoritis memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
2. Manfaat praktik menjadi sumber informasi dan referensi bagi PT. Bank Mandiri Cluster Pekalongan dalam upaya untuk pelayanan prima kepada masyarakat.