

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki peranan penting sebagai lembaga yang menghubungkan antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2022, Pasal 6, Ayat 1, fungsi utama perbankan adalah mengumpulkan dan menyalurkan dana dari masyarakat. Tujuan dari fungsi ini adalah untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional, dengan fokus pada peningkatan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional demi kesejahteraan masyarakat secara umum. Seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan *public* layanan keuangan, mudah untuk mengakses bank Indonesia yang telah di perbarui melalui layanan perbankan berbasis bank Rakyat Indonesia (BRI), yang telah meluncurkan BRILink agen yang memungkinkan orang atau perusahaan untuk bertindak dalam menyediakan layanan perbankan, terutama di daerah yang tidak terpengaruh oleh distributor cabang atau tiket otomatis.

Meskipun layanan ini memiliki dampak positif, efektivitasnya masih tergantung pada kinerja karyawan BRILink Agen. [OJK] 2021) Namun, efektivitas layanan ini tergantung pada kinerja karyawan BRILink agen, yang dipengaruhi oleh faktor -faktor internal seperti disiplin kerja dan motivasi. Menurut kinerja BRILink Agen yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti disiplin kerja dan motivasi

Perkembangan teknologi dan digitalisasi telah membawa dampak besar pada berbagai sektor, termasuk perbankan. Di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) meluncurkan BRILink, sebuah layanan yang memungkinkan Agen-Agen lokal untuk menyediakan layanan perbankan, terutama di daerah-daerah yang tidak terjangkau oleh cabang-cabang bank. BRILink memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan seperti penarikan uang, pembayaran tagihan, dan transfer antarbank tanpa harus pergi ke cabang. Namun, meskipun BRILink memberikan kemudahan dan akses yang lebih luas, keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada kinerja karyawan yang mengelola operasional Agen. BRILink Tanpa disiplin yang baik dan motivasi yang memadai, karyawan mungkin kesulitan dalam menjalankan tugas mereka dengan optimal, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Salah satu indikator yang dapat menunjukkan rendahnya disiplin kerja adalah tingginya absensi karyawan.

Data absensi karyawan yang tercatat di BRILink Agen Simba memberikan gambaran jelas mengenai tingkat kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Tingkat absensi yang tinggi dapat mengindikasikan bahwa karyawan tidak hadir tepat waktu atau tidak hadir sama sekali tanpa alasan yang jelas, yang tentunya berdampak pada kinerja karyawan secara keseluruhan.

Berikut adalah tabel data ketidakhadiran karyawan di BRILink Agen Simba yang mencerminkan adanya masalah dalam disiplin kerja :

**Tabel 1.1 Data Ketidakhadiran Karyawan**

<b>Bulan</b>	<b>Sakit ( S )</b>	<b>Izin ( I )</b>	<b>Alfa ( A )</b>	<b>Total</b>
Desember	2	10	5	17
Januari	1	8	7	16
Februari	3	12	5	20
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>53</b>

Sumber: Data Ketidakhadiran Brilink Agen Simba

Data absensi ini menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan di Brilink Agen Simba cukup tinggi, dengan rata-rata 30 kasus absensi per bulan. Hal ini mencerminkan rendahnya disiplin kerja, yang tentunya akan berdampak pada kinerja karyawan. Ketidakhadiran yang sering atau ketidakdisiplinan dalam mengikuti jadwal kerja dapat menyebabkan gangguan dalam operasional dan menurunkan produktivitas karyawan. Sebelum membahas lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan (Y), penting untuk terlebih dahulu mengidentifikasi indikator kinerja karyawan yang menjadi fokus penelitian ini. Kinerja karyawan diukur melalui seberapa baik mereka dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kontribusi positif terhadap organisasi. Untuk mengukur kinerja karyawan (Y) di BRILink Agen Simba, dilakukan pra-survei kinerja karyawan terhadap 30 responden.

Berikut adalah tabel hasil pra-survei kinerja karyawan yang dilakukan di BRILink Agen Simba

**Tabel 1.2**  
**Pra-Survei Kinerja Karyawan Terhadap 30 Responden**

No	Variabel Kinerja Karyawan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat.	11	36,7	19	63,3
2	Memiliki ketelitian tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan	8	26,7	22	73,3
3	Mampu bekerja secara mandiri maupun dalam tim.	17	56,7	13	43,3
4	Sering memberikan solusi atas masalah yang terjadi dalam pekerjaan	7	23,3	23	76,7
5	Merasa memiliki kontribusi positif terhadap perusahaan	12	40,0	18	60,0
Rata-rata		36,68 %		63,32 %	

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.2 Pra-Survei Kinerja Karyawan terhadap 30 responden, diperoleh hasil bahwa rata-rata tanggapan responden yang menjawab “Ya” sebesar 36,68% dan “Tidak” sebesar 63,32%. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja karyawan BRILink Agen Simba di Cijambe masih tergolong rendah. Sebagian besar karyawan belum menunjukkan kemampuan optimal dalam melaksanakan tugas dengan cepat dan tepat, menjaga ketelitian, maupun berinisiatif dalam memecahkan permasalahan pekerjaan.

Menariknya, indikator dengan jawaban “Tidak” tertinggi sebesar 76,7% terdapat pada pernyataan “Sering memberikan solusi atas masalah yang terjadi dalam pekerjaan.” Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan masih kurang aktif dalam memberikan inisiatif atau solusi ketika menghadapi kendala kerja. Rendahnya kemampuan problem solving ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pelatihan dalam pengambilan keputusan, minimnya



kepercayaan diri untuk menyampaikan ide, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya mendorong partisipasi dan inovasi karyawan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karyawan cenderung bersikap reaktif dan menunggu arahan dari atasan dibanding berinisiatif mencari solusi sendiri. Akibatnya, efektivitas kerja dan penyelesaian masalah menjadi terhambat. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pembinaan dan pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan berpikir kritis, komunikasi, dan kerja sama tim, agar karyawan mampu lebih proaktif dan berkontribusi positif dalam meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Disiplin kerja (X1) adalah faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja merujuk pada sejauh mana karyawan mematuhi aturan yang ada, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dan datang tepat waktu untuk bekerja. Karyawan yang disiplin akan lebih efisien dalam menjalankan tugas mereka dan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap organisasi. Menurut Sutrisno (2019), disiplin kerja adalah usaha untuk mengubah perilaku atau kebiasaan karyawan agar lebih patuh terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku di perusahaan. Dalam konteks BRILink Agen Simba, disiplin yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung. Karyawan yang disiplin akan lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Berikut adalah tabel pra-survei disiplin kerja yang dilakukan di BRILink Agen Simba:

**Tabel 1.3**  
**Survei Disiplin Kerja Terhadap 30 Responden**

No	Variabel Disiplin	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Selalu datang tepat waktu saat bekerja.	9	30,0	21	70,0
2	Selalu mengikuti aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.	10	33,3	20	66,7
3	Menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang ditentukan.	12	40,0	18	60,0
4	Tidak pernah absen tanpa alasan yang jelas	13	43,3	17	56,7
5	Berusaha menjaga sikap profesional dalam bekerja	14	46,7	16	53,3
Rata-rata		38,66%		61,34%	

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.3 Pra-Survei Disiplin Kerja terhadap 30 responden, diperoleh hasil bahwa rata-rata responden yang menjawab “Ya” sebesar 38,66% dan “Tidak” sebesar 61,34%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan pada BRILink Agen Simba di Cijambe masih tergolong rendah. Sebagian besar karyawan belum sepenuhnya menunjukkan perilaku disiplin yang konsisten, seperti datang tepat waktu, mengikuti aturan kerja, serta menjaga sikap profesional selama menjalankan tugas.

Dari hasil pra-survei, terlihat bahwa indikator dengan persentase “Tidak” tertinggi mencapai 70,0% terdapat pada pernyataan “Selalu datang tepat waktu saat bekerja.” Hal ini menunjukkan bahwa masalah keterlambatan masih menjadi persoalan utama dalam disiplin kerja karyawan. Rendahnya kepatuhan terhadap waktu kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya kesadaran individu terhadap pentingnya ketepatan waktu, lemahnya sistem

pengawasan kehadiran, serta minimnya sanksi tegas terhadap pelanggaran waktu kerja. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap efektivitas dan produktivitas kerja, karena keterlambatan berpotensi menghambat penyelesaian tugas maupun pelayanan terhadap nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kedisiplinan melalui pengawasan rutin, penerapan sistem reward and punishment yang jelas, serta pembentukan budaya kerja yang menghargai waktu. Dengan langkah tersebut, diharapkan kedisiplinan karyawan dapat meningkat dan berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut Hasibuan (2020), motivasi kerja adalah daya penggerak yang membuat seseorang ingin bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks BRILink Agen Simba, motivasi kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk berusaha lebih keras dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan perusahaan. Ananda Yusuff (2023:26) Motivasi kerja adalah faktor internal atau eksternal yang mendorong seseorang untuk bertindak, bekerja keras, dan mencapai tujuan. Motivasi juga dapat diartikan dengan seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam maupun luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu Suwanto dalam Syarweny (2024:62).

Berikut adalah tabel pra-survei motivasi kerja yang dilakukan di BRILink Agen Simba:

**Tabel 1.4**  
**Pra-Survei Motivasi Kerja Terhadap 30 Responden**

No	Variabel Motivasi	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Merasa termotivasi untuk bekerja karena adanya insentif dan bonus.	9	30,0	21	70,0
2	Merasa puas dengan sistem penghargaan yang diberikan.	8	26,7	22	73,3
3	Merasa pekerjaan saya dihargai oleh atasan dan rekan kerja .	13	43,3	17	56,7
4	Memiliki tujuan dan target pribadi dalam pekerjaan saya.	15	50,0	14	50,0
5	Selalu berusaha meningkatkan kualitas kerja saya	16	53,8	12	46,7
Rata-rata		40,66 %		59,34 %	

Sumber: Data Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 1.4 Pra-Survei Motivasi Kerja terhadap 30 responden, diperoleh hasil bahwa rata-rata responden yang menjawab “Ya” sebesar 40,66% dan “Tidak” sebesar 59,34%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja karyawan pada BRILink Agen Simba di Cijambe masih tergolong rendah. Sebagian besar responden belum memiliki dorongan yang kuat, baik dari faktor internal (seperti tujuan pribadi dan semangat kerja) maupun faktor eksternal (seperti penghargaan, insentif, dan pengakuan dari atasan).

Adapun indikator dengan persentase jawaban “Tidak” tertinggi sebesar 73,3% terdapat pada pernyataan “Merasa puas dengan sistem penghargaan yang diberikan.” Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap sistem penghargaan menjadi faktor utama yang menurunkan motivasi kerja karyawan. Karyawan merasa bahwa penghargaan yang diberikan oleh perusahaan belum



sebanding dengan usaha dan kontribusi mereka dalam bekerja. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa kurang dihargai, menurunkan semangat, serta mengurangi inisiatif untuk bekerja lebih baik.

Kurangnya kepuasan terhadap penghargaan juga mencerminkan perlunya evaluasi sistem kompensasi, transparansi dalam pemberian insentif, serta peningkatan perhatian dari pihak manajemen terhadap pencapaian karyawan. Dengan menciptakan sistem penghargaan yang adil, terbuka, dan memotivasi, perusahaan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan secara menyeluruh sehingga berdampak positif terhadap produktivitas dan kinerja organisasi.

Maka dengan paparan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian ini: **"Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Brilink Agen Simba Di Cijambe "**. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana disiplin kerja dan motivasi kerja dapat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan di BRILink Agen Simba, serta memberikan wawasan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan rekomendasi yang berguna dalam mengatasi masalah rendahnya disiplin dan motivasi kerja di BRILink Agen Simba. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan pengelolaan kinerja, disiplin, dan motivasi kerja dalam konteks perbankan digital yang semakin berkembang di Indonesia

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih banyak karyawan yang kurang mampu dalam menyelesaikan tugas secara cepat dan tepat
2. Masih banyak karyawan yang melakukan kesalahan dalam pekerjaan
3. Masih banyak karyawan yang tidak mendapatkan solusi atas masalah yang terjadi dalam pekerjaan
4. Masih banyak karyawan yang kurang memiliki kontribusi positif terhadap perusahaan
5. Masih banyak karyawan yg sering terlambat saat bekerja
6. Masih banyak karyawan yg sering melanggar aturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.
7. Masih banyak karyawan yang tidak menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang ditentukan.
8. Masih banyak karyawan yang absen tanpa alasan yang jelas.
9. Masih banyak karyawan yang berusaha menjaga sikap profesional dalam bekerja
10. Masih banyak karyawan yang tidak termotivasi untuk bekerja karena adanya insentif dan bonus.
11. Masih banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan sistem penghargaan yang diberikan.

12. Masih banyak karyawan yang merasa pekerjaannya kurang dihargai oleh atasan dan rekan kerja

### **1.3 Pembatasan masalah**

1. Variabel independen (X) pada Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja
2. Variabel dependen (Y) adalah Kinerja Karyawan
3. Unit analisis penelitian adalah karyawan BRILink Agen Simba yang berada di wilayah Cijambe.
4. Penelitian ini dilakukan pada periode tahun 2025 pada bulan Februari – Juli 2025.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keadaan atau kondisi disiplin kerja, motivasi dan kinerja karyawan di BRILink Agen Simba
2. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di BRILink Agen Simba
3. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di BRILink Agen Simba
4. Seberapa besar pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan di BRILink Agen Simba

### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk Menganalisis faktor disiplin kerja dan motivasi sebagai determinan kinerja karyawan BRILink Agen Simba.

1. Untuk menggambarkan keadaan atau kondisi disiplin kerja, motivasi dan kinerja karyawan di BRILink Agen Simba
2. Untuk menganalisa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di BRILink Agen simba
3. Untuk menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di BRILink Agen Simba
4. Untuk menganalisa pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan di BRILink Agen Simba

#### **1.6 Kegunaan Penelitian**

##### **Bagi Perusahaan**

1. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan disiplin kerja melalui kebijakan yang tegas.
2. Merancang sistem insentif dan penghargaan yang efektif untuk meningkatkan motivasi.
3. Meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan melalui peningkatan kinerja karyawan.

##### **Bagi Peneliti**

1. Mengembangkan kemampuan analitis dalam mengevaluasi faktor-faktor penentu kinerja.
2. Memperoleh pemahaman mendalam tentang hubungan disiplin, motivasi, dan kinerja.



## Kegunaan Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai manajemen transaksi dan efisiensi operasional.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

Menguatkan teori motivasi Hasibuan (2020) dan teori disiplin kerja Sutrisno (2019) dalam konteks perbankan digital.

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Penelitian yang dilakukan oleh penulis di BRILink Agen Simba Jl. Giri Mekar No.108, Girimekar, Kec. Cilengkrang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40619

**Tabel 1.5**  
**waktu penelitian**

[illegible]

No	Kegiatan Penelitian	Jadwal Kegiatan									
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Nov
10	Penyusunan BAB IV										
11	Penyusunan BAB V										
12	Sidang Akhir										

