

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sistem perusahaan, potensi sumber daya manusia merupakan salah satu jenis modal yang berperan dalam mencapai tujuan perusahaan, (Hernawan & Srimulyani, 2021) Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusianya dengan sebaik- baiknya (Oktarendah & Putri, 2023). Karena dari banyaknya persaingan untuk mencari pekerjaan yang membutuhkan kemampuan dan kerja yang baik dalam hal ini dapat dicapai melalui pengelolaan sumber daya manusia secara optimal yang menjadi sumber keunggulan kompetitif dan memungkinkan kinerja pegawai yang tinggi tidak lupa juga terdapat Kinerja pegawai yang tinggi menjadikan pegawai semakin loyal terhadap organisasi dan semakin termotivasi dalam bekerja. Dengan loyalnya karyawan terhadap perusahaan tentu akan ada implikasinya terhadap produktivitas perusahaan. Faktor karyawan saja tidak cukup untuk manajemen perusahaan, perlu diperhatikannya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan meninjau kualitas kinerja karyawan yang dapat diukur, salah satunya loyalitas kerja (Rowen, 2017).

Loyalitas kerja karyawan adalah tekad dan kesanggupan karyawan dalam mentaati, melaksanakan serta mengamalkan hal-hal yang telah dipatuhi dengan kesadaran penuh disertai tanggung jawab (Siswanto, 2017)(Yasmine and Fanji) . Menurut (Swedtja Rajput, 2016) loyalitas kerja merupakan kekuatan karyawan dalam bekerja dan keseriusan dalam bekerja sehingga dapat membuahkan hasil yang baik sesuai dengan keinginannya. Loyalitas kerja juga merupakan komitmen karyawan untuk bekerja dengan motivasi kemauan untuk bekerja. Sedangkan menurut Menurut Kussrianto dalam Sutrisno (2017:102), mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu . Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya efektif dan efisien (Joy, 2006). Eskani (2010) mendefinisikan produktivitas perusahaan sebagai penentu daya saing baik pada level perusahaan,

industri maupun negara. Semakin tinggi nilai produktivitas, semakin tinggi pula kemampuan bersaing perusahaan tersebut terhadap perusahaan lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka loyalitas kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena dengan loyalitas kerja yang baik dapat meningkatkan nilai produktivitas perusahaan.

Loyalitas kerja karyawan di perbankan dimana Bank merupakan suatu institusi yang sangat penting bagi perkembangan ekonomi suatu negara. Bank memegang peranan kuat bahkan di negara maju yang sudah kuat bank memegang peran penting dalam pembangunan ekonomi. Bank memiliki fungsi yang krusial dalam mendukung perekonomian, salah satunya melalui produk perbankan yaitu kredit. Oleh karena itu, bank merupakan lembaga keuangan yang utama fungsinya adalah menarik dana dari masyarakat dalam bentuk deposito dan mendistribusikan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit atau pinjaman untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan bisnis (Septian) . Selain itu, bank juga berfungsi sebagai inter mediari yang menghubungkan orang- orang yang memiliki dana (kaya) dengan orang-orang yang membutuhkan dana. Pada skripsi kali ini objek terletak pada Bank Pembangunan Jambi atau Bank Jambi dimana merupakan bank daerah jambi yang didirikan untuk menunjang serta mendorong pembangunan daerah dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam menjalankan fungsinya Bank Jambi bertindak sebagai Bank Pembangunan, Bank Umum, Pemegang Kas Daerah dan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

Bank Pembangunan Daerah Jambi tetap menjaga pangsa pasar Pencapaian kinerja yang ciamik menjadikan Bank Pembangunan Daerah Jambi diganjar predikat “Sangat Bagus” dalam Rating Bank 2023 yang diselenggarakan oleh Majalah Info bank. Istimewanya, dari 36 bank di Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) 1 kategori aset Rp10 triliun sampai dengan di bawah Rp25 triliun, Bank Pembangunan Daerah Jambi meraih nilai tertinggi dan rekor 25 tahun “Sangat Bagus” tanpa putus.

Menurut Khairul Suhairi, Direktur Utama Bank Pembangunan Daerah Jambi, torahan tinta emas Bank Pembangunan Daerah Jambi dalam Rating Bank

itu merupakan hal yang membanggakan. Raihan prestasi itu tidak lepas dari implementasi rencana bisnis bank (RBB) yang berjalan dengan mulus. Salah satunya adalah mengakselerasi digitalisasi layanan dan proses bisnis. Untuk diketahui, pada 2022 Bank Pembangunan Daerah Jambi mencatatkan laba bersih sebesar Rp342 miliar, meningkat sebesar 9,11 persen year on year (YoY) dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp314 miliar. Return on Asset (ROA) mencapai 3,59 persen, naik dari 3,20 persen pada 2021.

Transformasi digital yang sudah dimulai sejak 2017 dan semakin dipercepat saat pandemi Covid-19 menjadikan operasional Bank Pembangunan Daerah Jambi semakin efisien. Ini terlihat dari rasio biaya operasional dan pendapatan operasional (BOPO) pada tahun 2022 yang turun menjadi 64,07 persen dari 2021 sebesar 67,65 persen. Bank Pembangunan Daerah Jambi juga terus melakukan pengembangan software dan hardware termasuk layanan digital yang dapat digunakan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Inovasi yang dilakukan diantaranya meluncurkan Instan Loan dan Online Onboarding agar proses transaksi nasabah dengan bank semakin cepat, mudah, dan aman. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bisnis utamanya. Torehan prestasi dan kinerja Bank Pembangunan Daerah Jambi yang terus tumbuh semakin mendorong jajaran Direksi Bank Pembangunan Daerah Jambi untuk berinovasi dan bertekad menjadikan Bank Pembangunan Daerah Jambi sebagai lokomotif pembangunan ekonomi daerah.

Capaian kinerja yang telah dijelaskan memang pencapaian baik, namun ada hal lain juga yang perlu diperhatikan yaitu proses penyaluran kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi. Proses penyaluran kredit membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Di sisi lain, efektifitas penyaluran kredit yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena kredit yang diterima nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh (Richard, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat mempermudah proses penyaluran kredit. Hal ini disebabkan

karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan lebih cenderung untuk mengajukan permohonan kredit kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 1. 1 Data Pengajuan Kredit UMKM

Tahun	Jumlah pengajuan kredit ke Bank Pembangunan Daerah Jambi
2018 -2022	4.638
2023	9.328
2024	7.873

Berdasarkan data laporan kredit usaha mikro, kecil dan menengah jumlah nasabah yang mengajukan pinjaman di Bank Pembangunan Daerah Jambi dari tahun 2018 hingga 2022 berjumlah sebanyak 4.638 pelaku UMKM. Berdasarkan data UMKM yang dipublikasikan oleh dinas koperasi dan UMKM provinsi Jambi pada tahun 2022 Jumlah UMKM di provinsi Jambi adalah 171.282 UMKM. Sehingga jika dibandingkan Bank Pembangunan Daerah Jambi baru mendapat 2,7% UMKM yang ada di Provinsi Jambi, angka ini tentunya sangat kecil jika dibandingkan dengan Bank lain seperti contoh Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang pada akhir tahun 2022 bisa mencapai 25. 000 pengajuan kredit UMKM dengan penyaluran data sekitar 1,4 triliun rupiah. Perlu adanya inovasi dan perbaikan terhadap penyaluran kredit UMKM di Bank Pembangunan Daerah Jambi agar jumlah UMKM yang melakukan pinjaman di Bank Pembangunan Daerah Jambi bisa bertambah. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa terjadi ketidakstabilan jumlah pengajuan dari tahun 2018 hingga 2024 dimana terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pengajuan kredit Hal tersebut dapat menjadi acuan bahwa minat UMKM untuk mengajukan kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi terhitung sedikit. Maka dari itu perlu adanya penelitian mengenai loyalitas keerja karyawan kredit di Bank pembangunan daerah Jambi, bagaimana mereka memberikan pelayanan terkait penyaluran kredit tersebut. serta bagaimana upaya dari Bank Pembangunan Daerah Jambi sendiri dalam meningkatkan loyalitas

karyawan agar dapat menjadi solusi untuk masalah ini, sehingga bisa meningkatnya minat UMKM untuk mengajukan pinjaman kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi. Selain itu, penelitian ini juga ingin mencari tahu bagaimana implikasi dari loyalitas kerja karyawan terhadap produktivitas pada Bank Pembangunan Daerah Jambi. Keadaan demikian yang melatarbelakangi penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini yang selanjutnya penulis tangkap dalam proposal skripsi yang berjudul: **“UPAYA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KERJA SDM DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PRODUKTIVITAS PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAMBI”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas diindikasikan terdapat masalah dalam pelayanan kredit sehingga menyebabkan tidak stabilnya pengajuan kredit yang diajukan oleh UMKM dan dibutuhkan loyalitas kerja karyawan yang lebih pada divisi kredit pada Bank Pembangunan Daerah Jambi. Masalah yang terjadi diduga akibat adanya ketidakstabilan loyalitas karyawan sehingga berdampak pada produktivitas di Bank Jambi. Maka dapat dirumuskan permasalahan yang muncul antara lain:

- 1) Apa yang menyebabkan berkurangnya minat para UMKM untuk mengajukan pengajuan kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi?
- 2) Bagaimana penilaian UMKM terhadap pelayanandi Bank Pembangunan Daerah Jambi?
- 3) Bagaimana pelayanan kredit yang diberikan Bank Pembangunan Daerah Jambi menurut Karyawan kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi sendiri?
- 4) Apa yang dilakukan karyawan kredit untuk mencapai target sebagai bentuk loyalitas kerja karyawan dalam bekerja?
- 5) Bagaimana dampak loyalitas kerja karyawan terhadap produktivitas Bank Pembangunan Daerah Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Agar dapat mengetahui kenapa berkurangnya minat untuk mengajukan kredit di Bank Pembangunan Daerah Jambi dari sudut pandang UMKM sendiri.
- 2) Agar dapat mengetahui penilaian UMKM terhadap pelayanan di Bank Pembangunan Daerah Jambi.
- 3) Supaya mengetahui bagaimana karyawan kredit menjalankan tugasnya sebagai karyawan di divisi kredit dan bagaimana pelayanan yang mereka berikan ke nasabah.
- 4) Agar mengetahui bagaimana cara karyawan menyelesaikan tanggung jawabnya sebagai karyawan dalam mencapai target sebagai bentuk loyalitas kerja karyawan.
- 5) Agar dapat mengetahui dampak dari loyalitas kerja karyawan tersebut terhadap produktivitas Bank Pembangunan Daerah Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan maupun manfaat baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan untuk menambah wawasan bagaimana upaya Bank Pembangunan Daerah Jambi dalam meningkatkan loyalitas karyawan untuk mencapai produktivitas pada Bank Pembangunan Daerah Jambi

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Aparatur Sipil Negara, dapat digunakan sebagai acuan dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan yang efektif dan benar Banp Pembangunan Daerah Jambi tersebut khususnya pada divisi kredit.
- b. Bagi program studi manajemen, penelitian ini dapat memberikan referensi terkait upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan dalam

hal untuk mencapai produktivitas pada Bank Pembangunan Daerah Jambi.

- c. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai bahan referensi bagi semua pihak yang bermaksud akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai loyalitas kerja dan produktivitas Bank Pembangunan Daerah Jambi.