

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang dapat menentukan keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi, termasuk dalam dunia perbankan. Dalam konteks perbankan, kinerja karyawan yang tinggi tidak hanya memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, tetapi juga berperan penting dalam pencapaian visi misi perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberlanjutan organisasi.

PT. Bank Sumut dengan visinya “Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat” juga harus menjaga kinerja karyawan agar dapat mengasihkan layanan dan performa yang baik. Demikian juga PT. Bank Sumut KC Rantauprapat sebagai salah satu cabang penting di Kabupaten Labuhanbatu juga memiliki tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mendukung pertumbuhan dan kualitas layanan perbankan yang lebih baik. Pada periode 31 Desember 2024 PT. Bank Sumut KC Rantauprapat masih memiliki performa belum cukup baik yang menunjukkan adanya permasalahan kinerja karyawan sebagai mesin

penggerak yang perlu dikaji dalam penelitian ini hal tersebut tergambar dari laporan leuangan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Laporan Keuangan PT. Bank Sumut KC Rantauprapat

No	Uraian	Realisasi	Target	Pencapaian
1	DPK	283.784.088	434.941.161	65,25%
2	KREDIT	608.928.530	624.481.561	97,51%
3	LABA	39.471.370	46.398.677	85,07%
4	ASET	632.054.131	636.820.858	99,25%
5	NPL	0,89%	0,86%	96,66%

Sumber : PT. Bank Sumut KC Rantauprapat

Dari uraian data table diatas dapat dilihat bahwa pencapaian keuangan PT. Bank Sumut KCP Rantauprapat periode 31 Desember 2024 belum sesuai dengan harapan manajemen sehingga penulis melihat terdapat masalah dalam pencapain kinerja karyawan yang perlu diteliti dan diduga bersumber dari empat variable yaitu career anchor, burnout dan Self confidence dan kepuasan kerja.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri individu (internal) maupun faktor-faktor eksternal yang bersumber dari organisasi. Beberapa faktor internal yang dapat berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan diantaranya adalah kesesuaian konsep career anchor (penjuru karier/jangkar karir) dengan pekerjaan yang dibidangi, Burnout (Kelelahan), Self confidence dan kepuasan kerja.

Career anchor merujuk pada faktor-faktor internal yang membentuk komitmen dan orientasi karyawan terhadap pekerjaan mereka. Setiap individu memiliki anchor karir yang berbeda, yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih jalur karir dan tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan. Jika karyawan merasa terhubung dengan nilai dan tujuan pekerjaan mereka

mereka cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Berhubungan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Irma Idayati, Hardi Mulyono (2023) menunjukkan bahwa bahwa karier yang sesuai dengan nilai-nilai pribadi (career anchor) dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka. Di sisi lain, jika individu bekerja dalam lingkungan dan posisi yang tidak sesuai dengan nilai-nilai mereka, mereka cenderung merasa kurang puas dan cenderung menunjukkan penurunan dalam pencapaian kinerja. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lingkungan kerja PT. Bank Sumut KC Rantauprapat ditemukan bahwa terdapat karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan career anchor yang dimiliki karyawan baik dari sisi Kemandirian, Kemanan, Teknis, Manajerial, Wirausaha, Kontribusi layanan, Tantangan dan Gaya hidup sehingga sangat perlu dilakukan penelitian untuk memastikan apakah career anchor memiliki peran yang signifikan dalam pencapaian kinerja yang belum maksimal.

Berbeda dengan career anchor yang secara teori memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, burnout memiliki pengaruh negative terhadap kinerja jika tidak dikelola dengan baik. Burnout yang merupakan kondisi kelelahan emosional, mental, dan fisik yang timbul akibat stres berkepanjangan yang dialami karyawan di tempat kerja. Burnout dapat mengurangi semangat dan motivasi kerja, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja karyawan hal dapat diukur dari beberapa indikator Burnout dalam penelitian ini yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, penurunan prestasi dan depersonalisasi.

Sebuah studi Gallup terkini yang melibatkan hampir 7.500 karyawan purnawaktu menemukan bahwa 23% karyawan melaporkan merasa sangat sering atau selalu kelelahan di tempat kerja, sementara 44% lainnya melaporkan merasa terkadang kelelahan. Itu berarti sekitar dua pertiga pekerja purnawaktu mengalami kelelahan di tempat kerja akibatnya biaya organisasi yang harus ditanggung akibat kelelahan pun tersebut cukup besar. Karyawan yang kelelahan 63% lebih mungkin mengambil cuti sakit dan 2,6 kali lebih mungkin secara aktif mencari pekerjaan lain. Dan bahkan jika mereka bertahan, mereka biasanya memiliki Self confidence 13% lebih rendah terhadap kinerja mereka. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fatin Sara (2021) mengungkapkan bahwa burnout memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja individu atau sebesar 43,9% mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami burnout cenderung merasa tidak termotivasi, mudah lelah, dan tidak fokus pada pekerjaan mereka. Selain itu, studi oleh Schaufeli et al. (2009) juga menunjukkan bahwa burnout berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Pada semester IV Tahun 2024 PT. Bank Sumut KC Rantauprapat belum berhasil mencapai target kerja yang telah ditetapkan sehingga pelaksanaan kerja lembur menjadi alternatif kebijakan untuk mengejar keteringgalan pencapaian target tersebut akan tetapi yang terjadi bahwa karyawan tidak efektif, efisien dan disiplin dalam menjalankan pekerjaan lembur tersebut yang ketika dilakukan observasi oleh peneliti ternyata

penyebabnya adalah lelah dan stress akibat waktu istirahat yang tersita, penurunan insentif, tekanan dan lain sebagainya.

Selain career anchor dan burnout, self confidence (Kepercayaan diri) juga merupakan aspek penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki Self confidence yang tinggi cenderung lebih proaktif, memiliki motivasi yang kuat, serta mampu bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Dari hasil observasi penulis juga menemukan karyawan PT. Bank Sumut mengalami penurunan tingkat Self confidence hal tersebut juga didukung secara teori bahwa Self confidence akan mengalami penurunan sebagai dampak dari ketidaksesuaian career anchor dan burnout yang belum terkelola dengan baik sehingga Self confidence yang juga merupakan faktor penting yang harus diteliti dalam penelitian ini yang dapat diukur dari beberapa indikator dari self confidence yaitu independen, bertanggung jawab, menghargai diri, tidak mudah mengalami rasa frustrasi, mampu menerima tantangan, emosi stabil dan komunikatif . Hal tersebut juga diperkuat oleh Penelitian yang dilakukan oleh Ashari B (2024) yang menunjukkan bahwa Self confidence berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

Namun, meskipun career anchor, burnout dan self confidence merupakan faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, salah satu faktor penting lainnya yang juga perlu dipertimbangkan dan menjadi perhatian adalah kepuasan kerja karena berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepuasan

kerja dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang meliputi berbagai dimensi seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja, serta kondisi kerja secara keseluruhan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik dan memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi. Kepuasan kerja yang tinggi juga dapat menjadi pemicu untuk meningkatkan Self confidence dan mengarahkan individu menuju pencapaian tujuan karier mereka. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Diah Pranitasari dan Salma Gilang Ramadhan (2016) yang dilaksanakan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat yang menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan persentase sebesar 52,9%. Oleh karena itu, kepuasan kerja juga memiliki peran penting sebagai variabel intervening yang dapat memperkuat hubungan antara career anchor, burnout dan Self confidence terhadap kinerja karyawan.

PT Bank Sumut KC Rantauprapat yang merupakan salah satu perusahaan di Kabupaten Labuhanbatu yang memiliki peran sebagai penyumbang Penghasilan Asli Daerah (PAD) sangat bergantung pada kinerja karyawan untuk mencapai tujuan tersebut PT. Bank Sumut KC Rantauprapat dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan. Peningkatan kualitas layanan di bank tidak hanya bergantung pada faktor eksternal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber

daya manusia yang dimiliki. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan memahami faktor-faktor yang dapat memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penting bagi pihak manajemen untuk lebih memahami bagaimana faktor-faktor seperti career anchor, burnout dan Self confidence karyawan dapat memengaruhi kinerja mereka, serta bagaimana kepuasan kerja dapat berperan sebagai penghubung (intervening) antara kedua faktor tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh career anchor, burnout dan Self confidence karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini akan mengungkap bagaimana hubungan antara faktor-faktor internal individu seperti career anchor, burnout dan Self confidence dengan kinerja karyawan dapat diperkuat oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi manajemen PT. Bank Sumut KC Rantauprapat dan manajemen pusat untuk merancang program-program yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tesis dengan judul “**Analisis Career Anchor, Burnout dan Self Confidence Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang**

Rantauprapat dan Pengaruhnya terhadap Pencapaian Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah pokok permasalahan yang dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Career Anchor* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat?
2. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat?
3. Apakah *Self Confidence* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat?
4. Apakah *Career Anchor* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat?
5. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat?
6. Apakah *Self Confidence* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat?
7. Apakah kepuasan kerja dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara *career anchor* dan pencapaian kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Rantau Prapat?
8. Apakah kepuasan kerja dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara *burnout* dan pencapaian kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Rantau Prapat?

9. Apakah kepuasan kerja dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Self confidence dan pencapaian kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Rantau Prapat?
10. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap pencapaian kinerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Rantau Prapat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh career anchor terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
2. Menganalisis pengaruh burnout terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
3. Menganalisis pengaruh Self confidence terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
4. Menganalisis pengaruh career anchor terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
5. Menganalisis pengaruh burnout terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
6. Menganalisis pengaruh Self confidence terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
7. Menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam pengaruh career anchor terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantau Prapat.
8. Menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam

pengaruh burnout terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat.

9. Menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam pengaruh Self confidence terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat.

10. Menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Sumut KC Rantauprapat.

1.4 Ruang Lingkup dan Batas Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup dan batasan sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup:

- Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Sumut KC Rantauprapat, dengan fokus pada karyawan yang bekerja di kantor cabang tersebut.
- Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi career anchor, burnout, Self confidence, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

2. Batasan Penelitian:

- Penelitian ini hanya mempertimbangkan pengaruh career anchor, burnout, Self confidence, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti lingkungan kerja, remunerasi, dan faktor eksternal lainnya tidak dibahas dalam penelitian ini.
- Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu, sehingga hasil yang diperoleh bersifat sementara dan mungkin berbeda jika dilakukan di masa mendatang.

- Penelitian ini terbatas pada data yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara dengan karyawan yang ada di PT Bank Sumut KC Rantauprapat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

- Menambah literatur ilmiah mengenai pengaruh career anchor, burnout dan Self confidence terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
- Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis:

- Memberikan informasi bagi PT Bank Sumut KC Rantauprapat tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia.
- Memberikan rekomendasi terkait pengelolaan career anchor, burnout dan peningkatan Self confidence karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka, serta meningkatkan kepuasan kerja sebagai langkah untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

- Membantu manajer atau pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sumber daya manusia di perusahaan untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan bagaimana cara meningkatkan kepuasan kerja sebagai jalan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik dalam teori maupun praktik manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pengelolaan kinerja karyawan di sektor perbankan.