



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia sebagai pendorong kemajuan industri akan melakukan aktivitas kerja dalam suatu perusahaan, dimana karyawan-karyawan mencapai hasil kerja yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Walaupun karyawan bekerja pada bidang dan tempat yang sama, namun tinggi dan rendahnya motivasi kerja mereka tidaklah sama.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu organisasi sebaliknya tidak terlalu banyak menuntut karyawan tanpa memberikan timbal balik yang memadai. kurangnya perhatian dapat menurunkan motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja menjadi masalah yang penting dan menarik untuk diteliti karena terbukti besar sekali peranannya untuk kepentingan karyawan sendiri maupun kepentingan organisasi. Zainun (1996) mengidentifikasi motivasi kerja sebagai suatu sikap individu atau kelompok terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja.

Motivasi diartikan sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan, atau mekanisme psikologi dari diri sendiri yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Dalam arti kognitif motivasi diasumsikan sebagai aktivitas individu untuk menentukan kerangka dasar tujuan dan penentu perilaku untuk

mencapai tujuan, dalam arti motivasi bermakna sikap dan nilai dasar yang dianut oleh seseorang atau sekelompok orang untuk bertindak atau tidak bertindak (Danim, 2004).

Bank BRI merupakan salah satu Bank yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa Bank lainnya, memberikan pelayanan terbaik merupakan statement dari Bank BRI. Untuk memberika pelayan terbaik, maka faktor motivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sangat menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan.

Karyawan Bank BRI di kanor cabang Binjai bekerja dengan rajin dan bersemangat, seluruh karyawan datang dengan tepat waktu. Kegiatan rutinitas di Bank BRI cabang Binjai ini setiap pagi hari jam 7.30 pagi seluruh karyawan berkumpul bersama di lantai satu baning hall untuk doa pagi bersama, di dalam doa terdapat diskusi kecil yang membahas apa kendala dan kekurangan operasional bank sehingga untuk kedepannya pelayanan lebih baik lagi.

Para karyawan dan pemimpin mereka berkomunikasi dengan baik, pemimpin mereka sering memantau sendiri kerja dari para karyawan, disana para karyawan langsung dapat mengkomunikasikan kendala yang mereka alami. Pemimpin mereka memiliki pengertian yang tinggi terhadap karyawannya, bila beberapa karyawan diharuskan untuk lembur, pemimpin mereka memilih karyawan yang rumahnya lebih dekat dengan kantor, dan pemimpin mereka juga dengan cepat memberikan keperluan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk