

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan dunia organisasi perbankan menimbulkan banyak perubahan pada saat ini termasuk di Indonesia. Perubahan ini dipacu oleh perkembangan teknologi maupun budaya internal dunia perbankan maupun dunia eksternal perbankan, hal ini dapat kita beberapa faktor seperti sektor ril perekonomian, politik, hukum, sosial, budaya dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi secara pesat di Indonesia mempengaruhi organisasi perbankan, semua menjadi serba mudah, praktis dan cepat.

Perubahan ini menuntut perbankan harus mengikuti perkembangan dengan menciptakan inovasi supaya tidak ketinggalan. Tantangan perbankan kedepannya harus mampu mengembangkan produk-produk dapat memanjakan konsumen. Perbankan harus memberikan pelayanan maksimal untuk nasabahnya.

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia harus diikuti oleh regulasi mendukung supaya perbankan bisa mengikuti perkembangan ada. Bank Indonesia merupakan badan melakukan regulasi perbankan di Indonesia.

Bank Indonesia yakni satu-satunya bank sentral Indonesia juga dikelola oleh pemerintah, Bank sentral bertanggungjawab atas kebijakan moneter, menjaga tingkat inflasi rendah dan stabil, stabilitas sektor perbankan, menjaga angka mata uang dan sistem finansial. Bank Indonesia memiliki tugas pokok terhadap pengaturan dan pengawasan terhadap perbankan di Indonesia. Selain itu Bank Indonesia juga mendorong perbankan untuk melakukan inovasi supaya terus

berkembang, apalagi perbankan saat ini berhadapan dengan situasi industri *financial* dan *technology* (*fintect*) terus berkembang.

*Financial technology* (*fintect*) merupakan inovasi sedang berkembang saat ini di Indonesia, kehadiran *fintech* memberikan dampak kepada masyarakat secara luas, masyarakat mendapatkan akses lebih mudah terhadap produk atau layanan keuangan. Hadirnya *fintech* di Indonesia juga membuat pemerintah membentuk lembaga pengawasan bersifat *independent* dan tidak terikat ikut campur pihak ketiga bernama Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, OJK memiliki tugas pokok, fungsi, tata tertib, penjagaan, pengecekan, dan penyidikan terhadap perbankan di Indonesia.

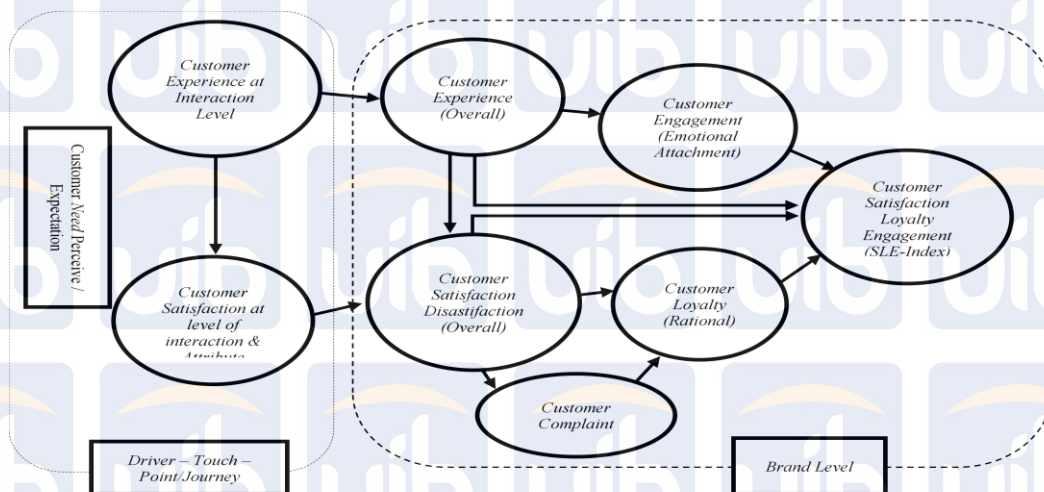
Mengacu pada definisi, kepemilikan organisasi perbankan dapat ditinjau surat akta pendirian perusahaan dan penguasaan saham. Macam bank sesuai dengan definisi tersebut terbagi menjadi bank milik negara misalnya Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI),. Bank swasta nasional: contohnya Bank Central Asia (BCA), Bank Permata, Bank Danamon, Bank Muamalat. Bank milik asing misalnya CIMB, Standard Chartered Bank, Maybank, Citibank, OCBC menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Perbankan di Indonesia saat ini bersaing untuk menghadirkan inovasi dan meningkatkan layanan untuk memenuhi ekspektasi nasabah. Beberapa perbankan saat ini sudah memiliki *mobile application* untuk menjangkau nasabah mereka. Dengan adanya aplikasi perbankan nasabah menjadi lebih mudah, cepat dan efisien dalam melakukan transaksi perbankan. Hadirnya fitur transfer langsung

aplikasi, *top up* berbagai macam *fintech*, dan urusan bayar tagihan menjadi lebih gampang.

Kepuasan nasabah menjadi tujuan utama setiap produk dan layanan perbankan diberikan. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap perbankan dilakukan survei *Customer Satisfaction Loyalty Engagement (SLE)*. SLE, sebuah tolak ukur tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek *satisfaction, loyalty, engagement* secara keseluruhan.

Pengukuran SLE index 2019 menurut sumber Infobank edisi januari 2019 menunjukkan angka *persentase (%)* dari tiga peringkat teratas pada masing-masing peangkaan. Angka *satisfaction index* diperoleh hasil Bank Mandiri 81,12%, Bank Negara Indonesia (BNI) 79,17% dan Bank Central Asia (BCA) 78,88%. Angka *loyalty index* diperoleh hasil Bank Mandiri 63,01%, Bank Central Asia (BCA) 62,97% dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) 62,28%. Angka *engagement index* diperoleh hasil Bank Danamon 70,00%, Bank Mandiri 69,90% dan Bank Central Asia (BCA) 69,79%. Pengukuran SLE index 2019 model seperti berikut :



Gambar 1.1 Model Customer Satisfaction Loyalty Engagement, Sumber :

Infobank Edisi Januari (2019)



Menurut Sarwono, *teamwork* adalah melakukan pekerjaan dengan aturan dan prosedur dilakukan oleh kelompok lebih dari seseorang di dalamnya.

(Sarwono, 2011). *Diversity* atau keberagaman merupakan sebuah persoalan harus dihadapi oleh manajemen mensinergikan perbedaan budaya atau tingkat sosial dimiliki oleh pribadi karyawan dalam organisasi. Manajemen organisasi dalam

konteks ini sangat diperlukan, untuk memberikan pemahaman kepada karyawan agar bersedia supaya menghormati hal mendatangkan akibat terhadap perspektif dan pengalaman berbeda dalam organisasi. Dalam pengertian lebih luas

keberagaman meliputi semua perbedaan mutu sumber daya manusiasecara internal serta eksternal.

*Conflict management* merupakan proses pemberian arahan atau koordinasi memakai metode resolusi dan stimulasi bertujuan untuk mendapatkan tahapan setiap konflik sehingga diperoleh solusi tepat konflik tersebut “*stimulating and creating it as well as diminishing or channeling it*”. (Winardi, 2003). Konflik

terjadi akibat timbulnya konflik dan integrasi dalam kehidupan masyarakat karena adanya persamaan dan perbedaan kepentingan sosial.

## 1.2 Permasalahan Penelitian

Melihat banyaknya permasalahan pada latar belakang tersebut, peneliti membatasi penelitian ini pada hal-hal berikut.

1. Apakah *teamwork* memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam ?
2. Apakah *diversity* memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam ?

3. Apakah *conflict management* memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk hal-hal sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh signifikan positif dari *teamwork* terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam
2. Mengetahui pengaruh signifikan positif dari *diversity* terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam
3. Mengetahui pengaruh signifikan negatif dari *conflict management* terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian penulis mengharapkan manfaat diperoleh dari penelitian bagi organisasi sebagai berikut :

1. Bagi organisasi perbankan sebagai sumber informasi terbaru untuk dunia organisasi perbankan tentang pengaruh dampak positif *teamwork*, *diversity* serta dampak negatif *conflict management* terhadap kinerja organisasi perbankan di Kota Batam.
2. Bagi organisasi perbankan sebagai Evaluasi kinerja perbankan terhadap kepuasan nasabah pada organisasi perbankan di Kota Batam.

Berdasarkan tujuan penelitian penulis mengharapkan manfaat diperoleh dari penelitian bagi penulis sebagai berikut :

1. Bagi penulis untuk menghasilkan penelitian yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis pengaruh *teamwork*, *diversity* serta *conflict management* terhadap kinerja organisasi.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

### BAB I PENDAHULUAN

Bab I terdiri dari latar belakang menjadi landasan penelitian, masalah penelitian ingin di jawab, tujuan dan manfaat penelitian ingin dicapai serta sistematika penulisan secara umum.

### BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab II terdiri atas kerangka teoritis sebagai dasar teori dari penelitian ini serta memuat model penelitian diisi perumusan hipotesis-hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi metode penelitian untuk memecahkan masalah penelitian, berisi rancangan penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data serta metode analisis data.

### BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi hasil pengolahan data digabungkan, terdiri dari hasil uji statistik deskriptif, hasil uji outlier, uji kualitas. Uji kualitas data termasuk uji validitas dan uji reliabilitas bersama pengujian hipotesis.

### BAB V PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan dari hasil penelitian telah dilakukan bersama memuat rekomendasi positif kepada penelitian selanjutnya.