

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan yang berorientasi pada profit, bank menjalankan berbagai macam kegiatan usaha. Usaha pokok yang dijalankan adalah menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana berlebih dan menyalurkannya dalam bentuk fasilitas kredit kepada yang kekurangan dana. Pertumbuhan ekonomi Indonesia melahirkan banyak usaha- usaha produktif yang menjadi target market bagi usaha perbankan baik sebagai nasabah *funding* maupun *lending*. Hal ini mendorong tingginya persaingan dunia jasa perbankan. Bank berlomba- lomba memperebutkan sumber daya produktif seperti tabungan, giro, deposito maupun dalam penyaluran kredit. Data Otoritas Jasa Keuangan per Desember 2023 terdapat 105 bank umum dan 1.405 bank perkreditan rakyat (BPR) yang tersebar di seluruh Wilayah Indonesia (*Indonesia Banking Statistics-vol.22, 2023*).

Tingginya persaingan jasa keuangan mengharuskan perbankan menjadi lebih inovatif dan kreatif dalam menciptakan produk- produk yang mampu menjawab kebutuhan nasabah. Jasa Keuangan dituntut untuk mampu menerapkan strategi dan metode yang efektif dan efisien sehingga mampu *survive* dalam ketatnya persaingan saat ini. Pada awal tahun 2019, Jepang memprakarsai munculnya *society 5.0* sebagai jawaban dari era digitalisasi 4.0. *Society 5.0* merumuskan Masyarakat sebagai bagian dari teknologi bukan lagi teknologi

sebagai bagian dari Masyarakat. Hal tersebut mendorong dan mengharuskan setiap orang untuk secara cepat ikut beradaptasi dengan perkembangan yang ada (Kompas.com, 2019). Tidak hanya pada masyarakat secara umum, perbankan dituntut untuk mampu bertahan dalam kondisi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sekarang serta menjadi lebih adaptif dalam mengikuti perkembangan dan dalam melihat peluang yang mungkin muncul untuk dapat mengembangkan usaha. Perbankan harus meninggalkan cara- cara lama dan masuk berinvestasi dalam pengembangan produk- produk digital.

Bank- bank konvensional mulai beralih dan berinvestasi pada layanan digital untuk mendukung percepatan operasionalnya. Banyak bank- bank swasta maupun bank pemerintah yang bahkan untuk pembukaan rekeningnya dapat dilakukan melalui jaringan *mobile* tanpa perlu hadir langsung di kantor bank. Bank- bank umum mulai memilih berinvestasi pada layanan digital meskipun harus menutup kantor- kantor fisiknya. Data OJK mencatat per Juni 2022 hanya terdapat 25.641 unit kantor Cabang Bank Umum mengalami penurunan jika dibandingkan dengan Juni tahun 2021 dengan jumlah 29.699 kantor cabang bank umum (ojk.co.id).

Produk- produk layanan digital tidak hanya hadir untuk penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, giro maupun deposito tetapi juga dalam pembiayaan yang dikenal dengan *fintech*. Data OJK per maret 2023 mencatat terdapat 102 jasa fintech berijin dan terdaftar di OJK. Namun untuk dapat masuk dalam dunia perbankan digital tidak gampang dan membutuhkan waktu yang relatif panjang. Terdapat berbagai kriteria dan kebijakan pemerintah maupun otoritas terkait yang

harus dipenuhi. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 mengatur tata cara perbankan umum untuk masuk dalam layanan perbankan elektronik. Lembaga keuangan atau bank yang menyelenggarakan layanan perbankan elektronik atau digital perlu menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian dan memenuhi ketentuan dalam peraturan OJK ini. Bank yang menjalankan layanan perbankan digital memiliki peringkat profil risiko dengan peringkat satu atau peringkat dua berdasarkan penilaian tingkat kesehatan bank periode penilaian terakhir dan memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Fenomena ini menggaris bawahi pentingnya melakukan penelitian yang berfokus pada kinerja organisasi.

Steers (2003) menjelaskan kinerja organisasi sebagai tingkatan hasil dari penyelesaian suatu pekerjaan dan seberapa besar perusahaan mampu menjalankan misi perusahaan. Kinerja organisasi merupakan keberhasilan dalam mengalokasikan seluruh sumber dayanya dalam mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Keberhasilan perusahaan dalam merealisasikan misi yang ditentukan sejak awal menjadi tolak ukur suksesnya usaha tersebut. Secara khusus suatu jasa perbankan dapat dikatakan berjalan dengan baik ketika mampu menunjukkan kinerja yang baik dalam satu periode laporan keuangan. Suatu usaha berhasil ketika mampu memanfaatkan seluruh sumber daya yang tersedia untuk memperoleh profit.

Tabel 1.1 Data Capaian Laba PT Bank SulutGo

| Tahun | Target | Realisasi |
|------------|-----------------|-----------------|
| Laba Bruto | 349.270.616.853 | 333.521.132.311 |
| Capaian | | 95,49% |

Sumber: PT.Bank SulutGo

Tabel 1.1 di atas menunjukkan capaian kinerja keuangan PT Bank SulutGo periode 2023 terhadap laba bruto sebesar 95,49%. Pengguna produk *digital* bank SulutGo mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Transaksi e-Channel per April 2023 sebanyak 635.755 transaksi mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan April 2022 sebesar 465.040. Pengguna BSG Direct sebanyak 263 pada 30 April 2022 naik menjadi 503 pada 30 April 2023. BSGTouch posisi April 2022 sebanyak 64.410 naik menjadi 113.149 per April 2023. BSG SMS mengalami kenaikan sebanyak 55.208 pada April 2023 jika dibandingkan posisi April 2022. Kenaikan tersebut menandakan tingginya kebutuhan nasabah akan produk *digital*. Dengan adanya produk *digital* dapat mempermudah nasabah dalam memperoleh layanan fasilitas perbankan dan bagi bank sendiri dapat membantu memberikan layanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan nasabah (Bank BSG).

Lebih lanjut, pada hakikatnya bank bertanggung jawab kepada *shareholders* dan *stakeholders* bank itu sendiri. Jalannya kegiatan usaha bank berjalan lurus sesuai dengan cita-cita dan tujuan yang terkandung dalam visi dan misi bank yang telah ditentukan pada awal terbentuknya. Luthesser dan Kohli (1997), mengemukakan bahwa visi dan misi merupakan bagian terpenting bagi suatu perusahaan dalam mengekspresikan nilai dan norma perusahaan. Pernyataan visi menggambarkan tujuan jangka panjang dan keberlangsungan suatu perusahaan sedangkan misi menggambarkan apa yang perlu diimplementasikan oleh sebuah organisasi agar tujuan perusahaan tercapai. Pernyataan visi dan misi mencerminkan tujuan dan alasan keberadaan suatu perusahaan (Ingenhoff dan Fuhrer 2010, dalam Fritzmons et al., 2022).

Sebagai bank milik pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dan Provinsi Gorontalo, PT Bank SulutGo bercita-cita menjadi Bank inovatif, berdaya saing tinggi, dan berorientasi kepada kepuasan nasabah. Sebagai bank yang inovatif, PT Bank SulutGo terus berupaya menciptakan produk-produk dan berbagai layanan yang dibutuhkan nasabah secara konvensional maupun melalui *channel-channel elektronik*. Sebagai bank dengan daya saing yang tinggi, PT Bank SulutGo berfokus dalam meningkatkan keunggulan produk dan jasa atau layanan maupun kualitas sumber daya manusia. Sebagai bank yang berorientasi kepada kepuasan nasabah, dalam setiap penciptaan produk, layanan maupun aktivitas organisasi selalu bertujuan pada kepuasan nasabah (*Bank SulutGo- Corporate Culture Book*).

Sebagai bentuk kontribusi bagi pembangunan ekonomi daerah, bank SulutGo tetap memegang komitmen sesuai tujuan yang diformulasikan saat berdiri sebagai bank pembangunan daerah yakni menyediakan fasilitas pembiayaan untuk usaha mikro, kecil maupun menengah. PT Bank SulutGo hadir sebagai *partner* pemerintah provinsi, kabupaten dan kota yang turut serta memberikan kontribusi dalam upaya mewujudkan kemandirian ekonomi daerah yang terus berupaya mensejahterakan masyarakat. PT Bank SulutGo selalu menjawab kebutuhan nasabah melalui penciptaan bentuk usaha dan bisnis serta produk yang memberi nilai tambah dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi customer dan mitra kerja sebagai perwujudan inovasi dalam penciptaan bisnis.



4 Nilai Nilai (Core Values)
Budaya Perusahaan Bank
SulutGo BSGO
diperjelas dengan
7 Perilaku Utama dan
15 Indikator Perilaku

Gambar 1.1: Core Values PT Bank SulutGo

Sumber: website PT Bank SulutGo (2004)

Untuk mencapai visi yang ditetapkan tersebut, PT Bank SulutGo menjalankan misi berkontribusi dalam pembangunan ekonomi daerah yang berdikari dan berkeadilan, terus berinovasi menciptakan model bisnis, layanan, dan produk yang terbaik serta bernilai tambah kepada nasabah, menciptakan *human capital* sebagai pilar penting dalam pencapaian visi perusahaan, melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten. *Involvement* adalah respon seorang individu dalam melakukan pekerjaannya dalam kondisi tertentu. Robbins (2008) dalam Azzahra dan Maryati (2016) menggambarkan keterlibatan sebagai kondisi dimana psikis seorang individu menyukai pekerjaan mereka dan secara aktif mengerjakan pekerjaan sesuai dengan keahlian masing-masing karena menganggap pekerjaan sebagai hal yang sangat penting. PT Bank SulutGo terus berupaya memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada para karyawan dimana para karyawan menjadi dasar utama bagi lembaga keuangan bank dalam usahanya menjadi inovatif dan lebih kompetitif. PT Bank SulutGo terus berupaya menjalankan tata kelolah perbankan yang baik dengan tetap teguh dan secara konsisten menjalankan prinsip-prinsip *transparency* (keterbukaan), *accountability* (akuntabel), *responsibility* (bertanggung jawab), *independency* (independen) dan *fairness* (*Bank SulutGo- Corporate Culture Book*).

Shih dan Wijaya, 2017 (dalam Palumbo, 2022) mengemukakan bahwa dengan adanya keterlibatan dapat memberdayakan pegawai itu sendiri dan memungkinkan mereka bertindak secara kesatuan dengan menerapkan inovasi-inovasi di tempat kerja untuk keunggulan perusahaan. Dalam lingkungan kerja, karyawan dapat berpartisipasi aktif untuk memberikan masukan dalam pengambilan keputusan. Bagi karyawan itu sendiri, akan merasa puas ketika ia mampu memberikan kontribusi positif dan memperoleh pengakuan atas apa yang telah ia kerjakan.

Elly dan Kolip (2011) mendefinisikan adaptasi sebagai kemampuan makhluk hidup dan kecenderungan untuk menyesuaikan diri dan bertahan hidup dalam lingkungan baru. Adaptasi menyangkut dengan kemampuan personal individu untuk menyesuaikan dengan kondisi yang baru ditemui atau perubahan-perubahan yang dialami. Dalam lingkup pekerjaan, kemampuan seseorang individu untuk melakukan adaptasi diukur dengan hasil yang dicapai dan seberapa besar pekerjaan yang mampu diselesaikan saat diperhadapkan dengan perubahan. Adaptasi mempengaruhi proses berpikir, pola perilaku dan komunikasi seorang individu.

Secara harafiah, konsistensi diartikan sebagai sesuatu yang berlangsung terus menerus. Evertosn (2011) dalam Leonard (2015) menjelaskan bahwa konsistensi adalah kemampuan dalam memberikan hasil yang sama dalam suatu kegiatan agar berguna sepanjang waktu bagi seluruh anggota. Konsistensi dapat dikatakan sebagai usaha setiap orang dalam menyelaraskan tindakan dan pikiran agar dapat diterima dan berlangsung secara terus menerus. Para karyawan PT Bank

SulutGo yang didominasi oleh generasi milenial yang berambisi besar untuk meraih kesuksesan. Generasi yang cenderung menyukai kebebasan untuk mengemukakan pendapat, ide dan gagasan serta bebas untuk menunjukkan kreatifitas masing-masing.

Menurut Stephan (2019) kinerja inovasi adalah kemampuan perusahaan dalam memperoleh informasi tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan yang bersumber dari produk dan jasa baru. Kinerja inovasi merupakan tolak ukur bagaimana suatu perusahaan mampu bertahan di tengah dunia persaingan. Setiap perusahaan harus mampu menciptakan produk yang inovatif yang mampu membedakannya dengan perusahaan sejenis agar mampu menarik customer sehingga dapat memaksimalkan pendapatan.

PT Bank SulutGo sendiri ikut berinovasi dengan bertransformasi memasuki digital banking dengan meluncurkan prosuk- produk digital seperti BSGtouch yaitu aplikasi *smartphone* yang dapat dipergunakan dalam transaksi perbankan melalui koneksi internet sebagai penghubungnya. SMS *Banking* yaitu layanan perbankan yang dapat diakses melalui *short message service (sms)*. BSG Direct yaitu fasilitas e-banking untuk nasabah corporate sehingga dapat bertransaksi pengelolaan kas perusahaan secara *online* dan *real time* dimana saja dan kapan saja. BSG Cash merupakan kartu uang elektronik *co-branding* dengan bank lain yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara nasional pada gerbang tol, MRT, gerbang parkir, dan merchant yang bekerja sama dengan bank lain. BSG billing yaitu layanan yang dilakukan kepada universitas, sekolah- sekolah dalam mempermudah pembayaran atau transaksi iuran Pendidikan (PT Bank SulutGo)

Penelitian yang dilakukan Halabi dan Perales (2021) mengkonseptualisasi organisasi sebagai sebuah konsep yang terbuka dan menemukan bahwa misi berdampak langsung dan secara signifikan mempengaruhi *Innovative Performance*. Pengaruh variable mediasi *adaptability* dan *consistency* juga cukup tinggi sedangkan *Involvement* tidak signifikan pengaruhnya terhadap *Innovative Performance*. Hal tersebut berbeda bila dibandingkan dengan temuan dari Magfijar dan Ekhsan (2024) yang menemukan dimana keterlibatan memiliki pengaruh secara signifikan kepada kinerja karyawan dan keterlibatan juga berpengaruh signifikan terhadap perilaku inovatif.

Adanya temuan berbeda dari kedua penelitian tersebut mengindikasikan bahwa penelitian dengan topik yang sama perlu dilakukan. Hal ini karena *research gap* dapat menjadi peluang untuk mengembangkan teori atau model baru yang lebih tepat dan menyeluruh. Dengan mengisi *gap* dalam penelitian terdahulu, peneliti dapat memperkenalkan konsep-konsep baru yang lebih efektif dalam menjelaskan fenomena tertentu. Menemukan dan mengisi *research gap* memungkinkan peneliti untuk berkontribusi secara signifikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Ketika ada *gap* terkait literatur yang mendasari penelitian, penelitian yang mengisi celah tersebut akan memperkaya pemahaman tentang suatu topik atau fenomena yang ada. Berangkat dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa pengaruh *Mission* terhadap *Innovative Performance* dalam meningkatkan *Organization Performance* pada Karyawan PT Bank SulutGo.”

1.2 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi yang tercermin melalui misi perusahaan mempengaruhi kinerja inovasi dalam pencapaian kinerja perusahaan. Penelitian ini hanya terbatas pada faktor- faktor keterlibatan, adaptasi dan konsistensi. Penelitian ini mengambil objek PT Bank SulutGo. Penelitian dilakukan selama periode bulan September 2024 pada PT Bank SulutGo Cabang Calaca, Cabang Kotamobagu, Cabang Ratahan dan Cabang Tondano.

1.3 Masalah Penelitian

Berangkat dari latar belakang yang telah terlebih dahulu dikemukakan di atas dan batasan penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat dikemukakan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *consistency* pada karyawan PT Bank SulutGo?
2. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *adaptability* pada karyawan PT Bank SulutGo?
3. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *involvement* pada karyawan PT Bank SulutGo?
4. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo?
5. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo melalui *involvement*?

6. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo melalui *adaptability*?
7. Apakah *mission* berpengaruh terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo melalui *consistency*?
8. Apakah *innovative performance* berpengaruh terhadap *organization performance* pada karyawan PT Bank SulutGo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *consistency* pada karyawan PT Bank SulutGo
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *adaptability* pada karyawan PT Bank SulutGo
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *involvement* pada karyawan PT Bank SulutGo
4. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo
5. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo melalui *involvement*
6. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo melalui *adaptability*

7. Menguji dan menganalisis pengaruh *mission* terhadap *innovative performance* pada karyawan PT Bank SulutGo melalui *consistency*
8. Menguji dan menganalisis pengaruh *innovative performance* terhadap *organization performance* pada karyawan PT Bank SulutGo?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian akan menambah dan meningkatkan wawasan mengenai pengaruh misi organisasi dan kinerja inovasi terhadap peningkatan kinerja. Hasil penelitian dapat juga digunakan sebagai acuan untuk penelitian- penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Manfaat Bagi Penulis

Penulisan ini memberikan kesempatan bagi saya sebagai peneliti dan penulis untuk mendalami budaya perusahaan, khususnya dalam konteks misi perusahaan yang mempengaruhi inovasi dalam peningkatan kinerja organisasi. Selain itu, penulis dapat mengembangkan kemampuan analisis dan penulisan ilmiah serta mengaplikasikan ilmu yang penulis dapat selama menimba ilmu dalam proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.

1.5.2.2 Manfaat Bagi PT Bank SulutGo

Penulisan ini dapat menjadi rujukan bagi PT Bank SulutGo untuk mengevaluasi dan meningkatkan program budaya perusahaan. Selain itu, hasil analisis ini dapat memberikan acuan bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan

yang lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan budaya Perusahaan sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan dan kepercayaan dari masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, bagan alur berpikir.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini berisi jenis penelitian dan jenis data, populasi dan sample, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data.

BAB IV: Hasil Data dan Pembahasan

Bab ini berisi gambaran umum obyek penelitian, analisis data deskriptif, analisis statistik, pengujian hipotesis.

BAB V: Kesimpulan

Dalam bab ini berisi simpulan, implikasi, keterbatasan dan saran.