BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya atau energi vital bagi perusahaan mana pun. Karena potensi SDM umumnya merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi sistem operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Setiap perusahaan perlu mengelola SDM seefektif mungkin. Selain sumber daya alam yang memadai, pekerjaan SDM juga membantu bisnis melalui perencanaan guna untuk mendapatkan SDM yang efektif dan mampu mencapai tujuan yang ditentukan oleh perusahaan. Personel yang dipekerjakan selalu diharapkan memiliki bakat khusus yang akan membantu operasi bisnis.

Perusahaan tidak diragukan lagi dalam menghadapi sejumlah masalah terkait SDM karena dengan seiring perkembangan zaman, bekerja untuk memenuhi tujuan dan memajukan bisnis merupakan suatu hal yang wajib dikuasai perusahaan. Terdapat salah satu masalah yang menjadi faktor dari pengaruh SDM itu sendiri yaitu kinerja karyawan, yang dalam situasi ini harus terus ditingkatkan dan tentu saja harus bisa dikelola, dikendalikan, dan dimanfaatkan dengan baik sumber dayanya.

Yang menjadi prioritas pertama perusahaan untuk keuntungan nya ialah keberlangsungan bisnis itu sendiri dimana harus memiliki kinerja karyawan yang baik. Ini menunjukkan seberapa besar perusahaan bergantung pada kinerja karyawan, dan betapa pentingnya bagi mereka untuk terus menyadari keinginan

dan kebutuhan mereka untuk memastikan bahwa pekerja selalu memberikan potensi semaksimal mungkin. Ada banyak masalah yang berdampak pada kinerja karyawan yang menyulitkan bisnis dalam pengelolaan SDM. Tentunya perusahaan harus mempekerjakan orang-orang yang memiliki pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan dalam memperluas organisasi dengan mengenali kebutuhan yang diinginkan perusahaan. Dan perusahaan juga dapat memahami kebutuhan karyawan dan memenuhinya melalui berbagai layanan yang disediakan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil dari seseorang yang bekerja keras dan menghasilkan banyak pekerjaan sekaligus melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan.

Perusahaan harus bisa menanamkan nilai-nilai budaya organisasi pada personelnya. Dengan ini merupakan salah satu hal yang harus dilakukan sebagai bentuk seperangkat standar dan prinsip yang dikembangkan dan dipraktikkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi perilaku karyawan. Dengan ini juga dapat membantu para karyawan menyelesaikan tugas sesuai jadwal dan bekerja menuju tujuan perusahaan. Budaya organisasi dapat memotivasi pekerja untuk melakukan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Karyawan yang telah memahami prinsip dan aturan perusahaan dan dapat mempraktekan ke dalam setiap tugas tentunya akan bersemangat dalam menjalankan tugas mereka. Sehingga akan termotivasi untuk maju dan menggunakan potensi penuh mereka untuk memajukan tujuan perusahaan.

Beban kerja adalah elemen lain yang berdampak pada kinerja karyawan tergantung pada apa yang mereka lakukan. Kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan adalah persyaratan bagi karyawan. Kinerja

karyawan di dalam organisasi atau perusahaan akan terpengaruh jika diberi beban yang terlalu berat. Sebaliknya, jika sebuah perusahaan memberikan beban kerja kepada karyawannya yang terlalu ringan, maka hal tersebut juga akan berdampak negatif terhadap efisiensi perusahaan. Beban kerja adalah sesuatu yang dianggap diluar kapasitas karyawan untuk melakukan pekerjaan. Selalu ada perbedaan dalam kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan sesuai dengan harapan.

Faktor yang menjadi masalah lainnya adalah lingkungan tempat kerja. Perusahaan yang menawarkan karyawan mereka lingkungan kerja yang menyenangkan tentunya dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi dan memberikan karyawan memiliki rasa senang dan kepuasan, yang akan memotivasi mereka untuk memberikan semua kemampuan mereka di tempat kerja. Lingkungan kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui lingkungan fisik dan non-fisik yang positif. Misalnya dengan membuat tempat kerja aman dan nyaman bagi karyawan, menyediakan fasilitas dan alat bantu keselamatan kerja, menjaga kebersihan tempat kerja, serta meningkatkan semangat kerja karyawan dalam segala aktivitas, kinerja karyawan akan meningkat.

Adanya kemampuan keterampilan karyawan dan kualitas SDM dapat menggerakkan perusahaan dengan baik dan benar, menjadikannya sebagai sektor inti dan penting dalam rangka mencapai tujuan dalam suatu perusahaan. Teknologi adalah komponen tambahan juga. Sangat penting untuk mendorong bisnis untuk ke depan karena kecanggihan dan kelengkapan teknologi akan membuatnya lebih mudah untuk menjalankan bisnis. Mengingat bahwa manusia adalah pendorong

utama perusahaan, ini adalah faktor yang paling penting. Manajemen SDM menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan.

Perusahaan yang baik akan selalu berusaha mengoptimalkan kinerja karyawannya sebagai bentuk ukur keefektivitasan dalam menjalankan bisnisnya. Perusahaan akan selalu mencari cara untuk dapat memiliki karyawan yang ingin terus mengembangkan potensi mereka dan akan memberikan apresiasi terhadap karyawan yang memiliki prestasi. Dengan begitu akan membuat hubungan perusahaan dan karyawan menjadi baik dan dapat mencapai tujuan yang mereka targetkan bersama. Kontribusi karyawan terhadap strategi, prosedur, proses, dan tujuan perusahaan adalah apa yang membentuk fungsi mereka dalam organisasi itu.

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian yang dilaksanakan BCA KCU Bintaro, kantor cabang utama PT. Bank Central Asia. Sebuah kinerja karyawan dijadikan sebagai penentu dalam terwujudnya pencapaian tujuan, visi, dan misi perusahaan. Fenomena terjadi mengenai kinerja karyawan pada BCA KCU Bintaro dapat dilihat pada hasil penilaian kerja dalam 2 tahun terakhir dimana tingkat kinerja kerja terus mengalami penurunan. Fenomena yang terjadi mengenai kinerja karyawan pada BCA KCU Bintaro dapat di lihat pada hasil kinerja karyawan pada tabel 1.1:

Tabel 1.1
Hasil Evaluasi dan Penilaian Kinerja Karyawan
Tahun 2021-2022

Aspek Penilaian Kerja Karyawan	2021			2022		
	Bobot	Nilai	Rata-rata	Bobot	Nilai	Rata-rata
1. Kehadiran	10	89	8,9	10	82	8,2
2. Penampilan	10	86	8,6	10	80	8,0
3. Melaksanakan Peraturan	10	89	8,9	10	85	8,0
4. Efektifitas dan Efisiensi Kerja	10	85	8,5	10	80	8,0
5. Ketepatan Waktu	10	90	9,0	10	87	8,7
6. Kemampuan Mencapai Target	10	89	8,9	10	80	8,0
7. Kerja Sama Tim	10	87	8,7	10	80	8,0
8. Komunikasi	10	87	8,7	10	84	8,4
9. Inisiatif dan Kreatif	10	90	9,0	10	82	8,2
10. Kemampuan Interpersonal	10	92	9,2	10	80	8,0
Jumlah	**100**		**88,4**	**100**		**81,5**

Sumber: Hasil Laporan Penilaian Kinerja Tahunan Karyawan BCA KCU Bintaro

Berdasarkan data di atas, menunjukan bahwa kinerja karyawan pada tahun 2021 mencapai nilai 88,4% sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan dengan nilai 81,5%. Sehingga di katakan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan yang sangat signifikan. Wajar bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi jika melihat penurunan kinerja karyawan. Ini akan memungkinkan perusahaan untuk menentukan apa yang menyebabkan penurunan dan bagaimana mereka mungkin terkena dampaknya. Organisasi mengukur kinerja untuk menentukan apakah telah efektif atau tidak dalam meningkatkan tingkat kinerja karyawan.

Setelah peneliti melihat hasil penilaian kerja tahunan karyawan BCA KCU Bintaro maka untuk mengetahui unsur apa saja yang mempengaruhi penilaian kerja tahunan di BCA KCU Bintaro. Peneliti menemukan bahwa terdapat permasalahan pada pencapaian kinerja karyawan BCA KCU Bintaro yang mengalami penurunan berturut-turut. Seperti yang dapat kita dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Faktor Pra Penelitian yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

No	Faktor-Faktor	Hasil
1.	**Beban Kerja**	**8**
2.	**Budaya Organisasi**	**7**
3.	Gaya Kepemimpinan	1
4.	Kompensasi	2
5.	Komunikasi	2
6.	**Lingkungan Kerja**	**7**
7.	Pelatihan	-
8.	Promosi jabatan	2
9.	Konflik Interpersonal	1
10.	Kerja sama	-
	Jumlah	**30**

Hasil distribusi kuesioner pra-penelitian yang ditunjukkan pada tabel 1.2 maka dapat dilihat hasilnya menunjukkan terdapat variabel Beban Kerja, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja di BCA KCU Bintaro yang menjadi masalah terhadap pencapaian kinerja karyawan.

Terdapat definisi menurut Krisnandi dkk (2019:43) Budaya organisasi dapat diartikan sebagai persepsi yang terbentuk dalam suatu organisasi yang menentukan bagaimana anggota organisasi tersebut dalam memberikan reaksi

terhadap lingkungan di sekitarnya. Untuk mempengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku anggota organisasi dalam produksi produk, melayani konsumen, dan mencapai tujuan organisasi, pemimpin dan anggota organisasi disosialisasikan, diajarkan kepada anggota baru, dan diimplementasikan dalam kegiatan organisasi.

Karena memiliki kekuatan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan, budaya organisasi memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas sistem sosial. Adanya budaya yang sesuai dengan aturan perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi juga dapat memprediksi tinggi rendahnya kinerja personil. Budaya organisasi tidak hanya mendefinisikan identitas organisasi tetapi juga menetapkan bata-batas untuk nilai-nilai yang unik dari orang-orang dari organisasi lain.

Karena kebiasaan yang muncul dalam hierarki organisasi berfungsi sebagai representasi dari aturan perilaku yang diikuti oleh anggota organisasi, budaya organisasi sangat penting. Budaya produktif adalah budaya yang dapat memperkuat organisasi dan membantu bisnis mencapai tujuannya. Oleh karena itu, dilakukan pra-penelitian untuk mengidentifikasi permasalahan apa yang ada pada budaya organisasi di BCA KCU Bintaro.

Tabel 1.3
Pra Penelitian Variabel Budaya Organisasi

No	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	**Kurang Setuju**
1.	Perubahan tidak dipaksakan dengan keputusan manajemen	21	9
2.	Karyawan bersikap terbuka satu sama lain	24	6
3.	**Kerjasama antar bagian terjalin dengan baik**	**7**	**23**
4.	Manajemen juga memperhatikan hal-hal kecil	21	9
5.	Anggota bersikap dalam pergaulan	26	4

Berdasarkan dengan tabel 1.3 maka yang merupakan hasil kuesioner pra-penelitian variable Budaya Organisasi (X_1) yang disebar peneliti ada sebanyak 30 responden, yang dimana dapat ditemukan permasalahan pada pertanyaan nomor 3 "Kerja sama antar bagian terjalin baik" dengan jawaban responden "Setuju" sebanyak 7 responden dan terdapat jawaban "Kurang Setuju" sebanyak 23 responden. Menurut pengamatan penelitian terdapat kesenjangan antar bagian (divisi) yang membuat mereka belum bisa bekerja sama dengan baik, kurangnya rasa kebersamaan dan tanggung jawab bersama yang membuat antar divisi tersebut tidak terjalin keharmonisan bersama, divisi satu dengan yang lain hanya memiliki kekompakan di dalam timnya tetapi belum memiliki kekompakan bersama dengan divisi satu sama dengan yang lainnya.

Selanjutnya Beban kerja merupakan faktor yang juga berdampak pada kinerja karyawan. Beban kerja yang efektif berarti bahwa bisnis dapat menentukan

jumlah maksimum pekerjaan yang dapat ditugaskan kepada setiap karyawan serta dampaknya terhadap kinerja karyawan tersebut. Beban kerja sangat penting untuk bisnis. Beban kerja karyawan menjadi tugas utama yang perlu diselesaikan.

Menurut Vanchapo (2020:1) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

Tabel 1.4
Pra Penelitian Variabel Beban Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Kurang Setuju
1.	**Target yang harus dicapai terlalu tinggi dan banyak.**	**26**	**4**
2.	Terbebani banyaknya pekerjaan yang harus selesaikan.	14	16
3.	Terbebani dengan kualitas pekerjaan yang menjadi harapan pimpinan.	12	18
4.	Tugas terkadang diberikan secara mendadak dengan jangka waktu diberikan dengan sangat singkat	14	16
5.	nyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi	11	19

Berdasarkan tabel 1.4 yang merupakan tabel hasil dari pengisian kuesioner pra penelitian pada variabel Beban Kerja (X_2) yang disebar peneliti sebanyak 30 responden, dari tabel tersebut terdapat fenomena yang menjadi masalah yaitu pada pernyataan nomor 1 yaitu “Target yang harus dicapai terlalu tinggi dan banyak.” dengan jawaban “Setuju” sebanyak 26 orang responden dan dengan jawaban” Kurang Setuju” sebanyak 4 orang responden. Fenomena masalah yang terjadi pada BCA KCU Bintaro yaitu sebagian karyawan merasa bahwa target yang diberikan

terlalu tinggi dan banyak. Dikarenakan karyawan memiliki target pekerjaan masing - masing dan juga target sebagai *frontliner* yang harus mendapat penilaian kepuasan pelayanan nasabah, ada juga target kredit yang harus dicapai oleh para karyawan, dan juga masih ada target harian lainnya yang harus di capai seperti penilaian audit dan target produk bank serta mencari nasabah yang potensial akan peluang kredit dalam waktu yang bersamaan. Tentunya dengan target yang diberikan tidak sesuai akan membuat karyawan merasa terbebani dan merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini yang akan membuat kinerja karyawan tidak berjalan dengan baik.

Lingkungan Kerja merupakan faktor berikut yang berdampak pada kinerja karyawan dalam bekerja. Menurut Effendy & Fitria (2019:50) Lingkungan kerja merupakan interaksi kerja secara langsung terhadap seseorang yang memiliki jabatan lebih tinggi, jabatan yang sama, ataupun jabatan lebih rendah. Emosi karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya. Jika seorang karyawan menikmati tempat kerja mereka, dia akan merasa betah di sana dan melakukan tugas dengan sukses, memaksimalkan produktivitas. Ketika kinerja karyawan baik, lingkungan kerja yang mencakup bagaimana bawahan dan atasan berinteraksi satu sama lain serta ruang kerja yang sebenarnya secara otomatis akan tinggi juga.

Tabel 1.5
Pra Penelitian Variabel Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	**Kurang Setuju**
1.	Keamanan lingkungan kerja dan kenyaman dalam melakukan pekerjaan	25	5
2.	Lingkungan kerja yang tenang serta bebas dari kebisingan mesin.	21	9
3.	Kondisi kebersihan meja dikantor dan lingkungan kantor	23	7
4.	**Kondisi fasilitas pendukung seperti (AC, penerangan, mesin, komputer, ATK)**	**8**	**22**
5.	Kebebasan dalam menyampaikan ide dan pendapat kepada pimpinan.	28	2

Berdasarkan tabel 1.5 dari hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian mengenai Variabel Lingkungan Kerja terdapat permasalahan pada pernyataan nomor 5 ialah "Kondisi fasilitas pendukung seperti (AC, penerangan, mesin, komputer, ATK)" dengan jawaban responden "Setuju" sebanyak 8 responden dan "Kurang Setuju" sebanyak 22 responden. Menurut pengamatan yang dilakukan peneliti di BCA KCU Bintaro karyawan merasa kondisi fasilitas pendukung seperti AC terkadang terasa sangat panas apabila saat jam pelayanan dikarenakan banyaknya orang yang berada di ruangan, dan komputer serta ATK lainnya sudah mulai gangguan dikarenakan merupakan fasilitas yang telah lama digunakan dan belum diganti yang baru sehingga terkadang menghambat pekerjaan yang akan dilakukan. Terkadang tidak rutinnya *service* peralatan kantor yang akhirnya membuat pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien.

Masuk akal bagi bisnis untuk mengevaluasi kinerja karyawan ketika menurun untuk mengidentifikasi elemen yang berkontribusi. Penulis mengeksplorasi isu penelitian ini pada variabel budaya organisasi, variabel beban kerja, dan variabel lingkungan kerja sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi variabel kinerja karyawan mengingat latar belakang penelitian yang telah dibahas di atas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini menjadi sebuah penelitian dengan judul Penulis tertarik untuk mengangkat subjek ini dalam sebuah penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dengan judul: **Pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, dapat dirumuskan isu-isu dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah Budaya Organisasi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro?
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawawn BCA KCU Bintaro?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut mengingat bagaimana masalah dalam penelitian yang disebutkan di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja dan Lingkungan kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Bintaro.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Untuk Perusahaan

Budaya organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja merupakan beberapa variabel yang diantisipasi untuk dijelaskan oleh penelitian ini. Pengetahuan ini akan berguna bagi bisnis, khususnya di sektor SDM, dalam upaya mereka untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dan dapat dijadikan sebagai bentuk informasi untuk mengevaluasi organisasi di perusahaan.

b. Untuk Akademisi

Untuk mendapatkan pemahaman dan pengetahuan lebih lanjut mengenai Pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap

Kinerja Karyawan, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi dan literatur penelitian tambahan. Laporan penelitian yang identik berfungsi sebagai sumber tertulis untuk semua pembaca dari berbagai latar belakang, termasuk masyarakat, murid, dan bahkan dosen.

c. Untuk Peneliti

Penelitian ini dijadikan salah satu kriteria untuk menerima gelar sarjana di bidang Ekonomi, penelitian ini diantisipasi untuk memberikan referensi dan wacana kepada pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia. Dan dapat digunakan untuk berterima kasih kepada semua orang yang berperan saat peneliti melakukan menyelesaikan kuliah dan berfungsi sebagai dokumentasi untuk semua yang telah dipelajari.