

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang paling dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Semua potensi yang dimiliki SDM berpengaruh bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Werther dan Davis yang dikutip oleh Sutrisno (2017: 4) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Hal ini dikarenakan kualitas dan kapabilitas yang dimiliki SDM menentukan kontribusi yang akan diberikan kepada perusahaan. Hal inilah yang menjadikan sumber daya manusia menjadi faktor terpenting dalam sebuah organisasi/ perusahaan dalam memberi kontribusi untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Dalam sebuah perusahaan dibutuhkan prinsip atau pandangan hidup yang dibudayakan dalam suatu perusahaan dan hal ini disebut budaya kerja. Budaya kerja akan sangat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas kerja dalam perusahaan. Menurut Ndraha dalam Widodo (2020:14) mendefinisikan budaya kerja merupakan “sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan

masyarakat”. Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah prinsip yang dimiliki sumber daya manusia agar dapat meningkatkan efektivitas kerja untuk menanggapi perkembangan yang akan terjadi di dunia luar. Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penerapan budaya kerja yang baik adalah meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, meningkatkan produktivitas kerja yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja suatu perusahaan.

Selain budaya kerja, disiplin kerja pun dapat mempengaruhi efektivitas kerja secara tidak langsung. Adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas dengan mencegah pemborosan waktu dan energi, sehingga akan memperoleh hasil yang optimal. Dengan demikian, karyawan akan melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan perusahaan serta tercapainya efektivitas kerja yang optimal.

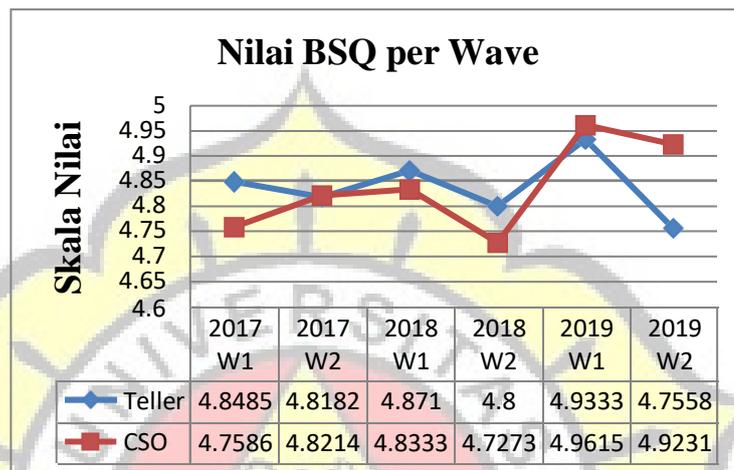
Budaya kerja dan disiplin kerja mempunyai peranan penting dalam tercapainya tujuan perusahaan. Berdasarkan budaya kerja dan aturan yang mendukung tersebut terbentuknya prinsip atau pandangan hidup karyawan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama antar karyawan. Tanpa adanya budaya kerja yang diikuti dengan kedisiplinan karyawannya akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain budaya kerja dan disiplin kerja ada hal lain yang juga akan sangat membantu dan mempengaruhi proses pencapaian efektivitas kerja adalah kompetensi karyawan. Upaya menciptakan kompetensi yang dimiliki karyawan harus dilakukan apabila usaha yang dilakukan mampu membuka pola pikir SDM dalam perusahaan. Selain itu, kompetensi karyawan juga memiliki manfaat untuk memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, memaksimalkan produktivitas, memudahkan karyawan untuk beradaptasi terhadap perubahan dan menyelaraskan perilaku kerja karyawan dengan budaya kerja perusahaan. Kompetensi tersebut membuat sumber daya manusia mampu menggali potensi sumber daya lain yang mungkin dimiliki perusahaan, mampu mengefektifkan dan mengefisiensikan proses kerja di dalam perusahaan serta mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam persaingan di dunia luar.

Seperti yang kita ketahui, PT Bank Central Asia Tbk adalah bank swasta terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang layanan perbankan komersial dimana aktivitas utamanya adalah mengumpulkan dana publik, menyalurkan kredit, dan pendapatan non bunga untuk ritel dan korporasi. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengetahui dan melihat langsung bagaimana kondisi yang terjadi di PT Bank Central Asia Tbk saat ini.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Layanan pada PT Bank Central Asia Tbk cabang Kalimantan bahwa permasalahan yang terjadi saat ini adalah tingkat efektivitas kerja masih belum optimal. Hal ini didukung

dengan nilai *Banking Service Quality* pada gambar 1.1 di bawah ini. BSQ merupakan indikator penilaian efektivitas kerja yang diperoleh oleh pihak ketiga yaitu PT Infomedia Nusantara dengan mensurvei nasabah yang datang ke cabang.

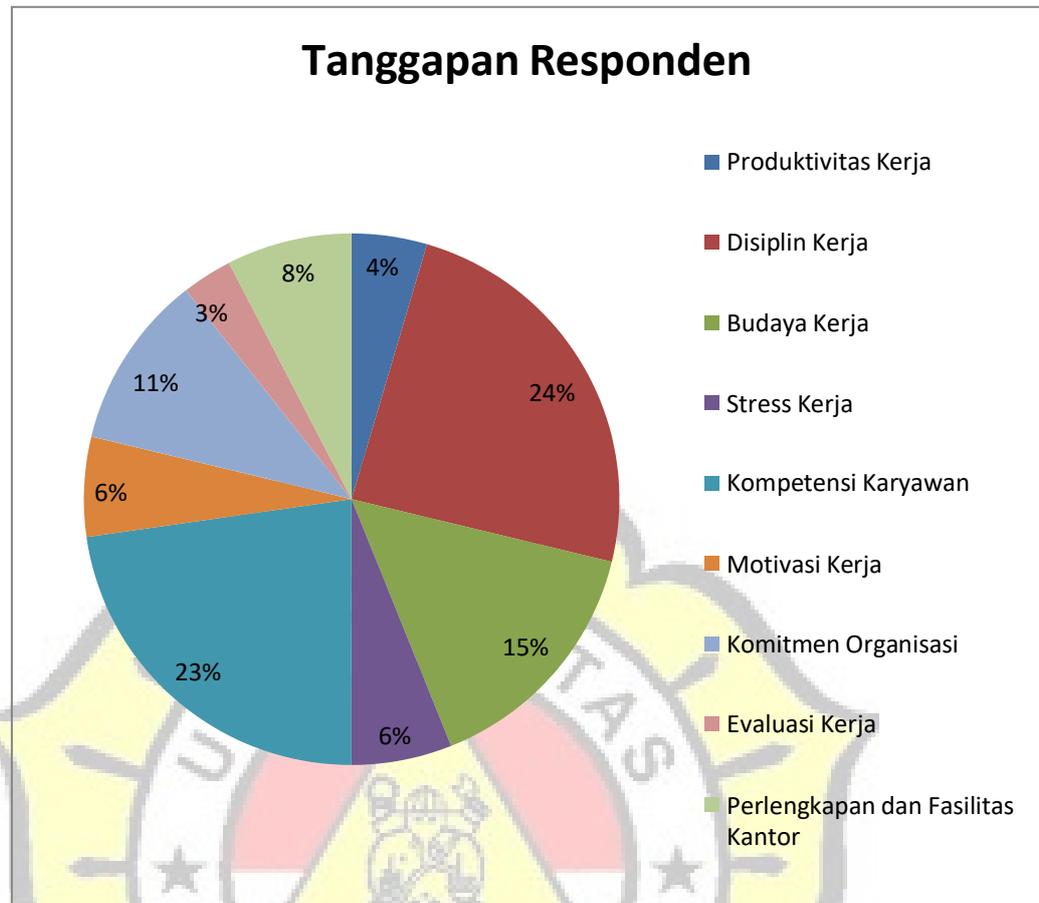


**Gambar 1.1**

**Nilai *Banking Service Quality* BCA Kalimalang**

Sumber: PT Bank Central Asia Tbk

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas kerja berdasarkan aspek yang diperoleh saat wawancara dengan Kepala Layanan BCA cabang Kalimalang. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan membagikan kuesioner terhadap 22 responden dari karyawan PT Bank Central Asia cabang Kalimalang. Dari hasil observasi diperoleh hasil olah data yang dijelaskan melalui gambar 1.2 sebagai berikut:



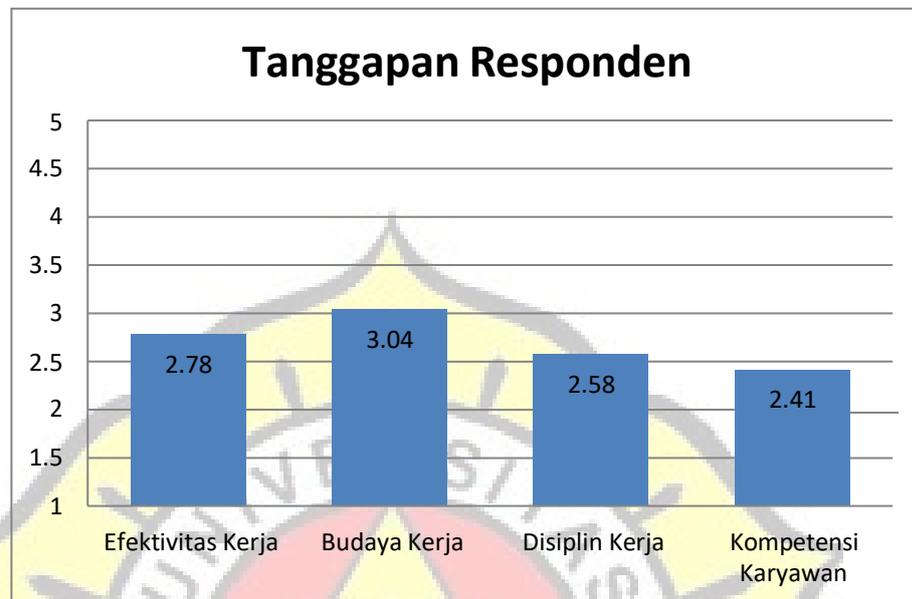
**Gambar 1.2**

**Grafik Tanggapan Responden Mengenai Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pada BCA Kalimalang**

Sumber: Data diolah, tahun 2021

Dari gambar 1.2 di atas, menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja paling dominan adalah disiplin kerja sebesar 24%, kompetensi karyawan sebesar 23% dan budaya kerja sebesar 15%. Kemudian untuk mendukung latar belakang permasalahan pada PT Bank Central Asia Tbk cabang Kalimalang penulis melakukan penelitian pendahuluan kepada kepala bagian masing-masing divisi. Dengan

memperoleh hasil penelitian pendahuluan yang dijelaskan pada gambar 1.3 sebagai berikut:



**Gambar 1.3**  
**Grafik Tanggapan Responden Mengenai Variabel Efektivitas Kerja, Budaya Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Karyawan pada BCA Kalimalang**

Sumber: Data diolah, tahun 2021

Berdasarkan gambar grafik 1.3 menunjukkan bahwa efektivitas kerja (Y) memiliki rata-rata sebesar 2,78 berdasarkan tabel interval artinya efektivitas kerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk khususnya cabang Kalimalang beserta cabang pembantunya cukup tinggi, dilanjutkan budaya kerja ( $X_1$ ) memiliki rata-rata sebesar 3,04 artinya budaya kerja yang diterapkan pada PT Bank Central Asia Tbk cukup baik, selanjutnya disiplin kerja ( $X_2$ ) memiliki rata-rata 2,58 yang artinya penerapan disiplin kerja pada PT Bank Central Asia Tbk tidak baik, kemudian kompetensi karyawan ( $X_3$ )

memiliki rata-rata 2,41 yang artinya kompetensi yang karyawan PT Bank Central Asia Tbk rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis akan mengkaji permasalahan yang terjadi di PT Bank Central Asia Tbk cabang Kalimantan mengenai budaya kerja, disiplin kerja, dan kompetensi karyawan, apakah mempengaruhi efektivitas kerja, sehingga judul penelitian ini **“PENGARUH BUDAYA KERJA, DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PT BANK CENTRAL ASIA KALIMALANG”**

## 1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan latar belakang masalah penelitian di atas, maka identifikasi masalah yang terjadi yaitu:

1. Belum tercapainya *passing grade* BSQ sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja masih belum optimal.
2. Budaya kerja yang diterapkan masih rendah.
3. Tingkat kesadaran diri karyawan akan disiplin kerja masih cenderung tidak baik. Hal ini didukung dengan hasil observasi peneliti langsung saat bekerja. Ada pegawai yang hadir tidak tepat waktu, penggunaan gadget saat layanan dan cara berpakaian tidak sesuai standar.

4. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan sudah baik, akan tetapi efektivitas kerja masih belum optimal.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus, mendalam dan sempurna, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian di atas, maka penulis melakukan pembatasan masalah hanya berkaitan dengan budaya kerja, disiplin kerja dan kompetensi karyawan serta efektivitas kerja pada PT Bank Central Asia.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah Budaya Kerja, Disiplin Kerja, dan Kompetensi Karyawan berpengaruh secara bersamaan terhadap Efektivitas Kerja?
2. Apakah Budaya Kerja berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja ?
4. Apakah Kompetensi Karyawan berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan di PT Bank Central Asia Cabang Kalimantan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Kerja, Disiplin Kerja, dan Kompetensi Karyawan secara bersamaan terhadap Efektivitas Kerja pada karyawan Bank Central Asia Cabang Kalimantan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Kerja terhadap Efektivitas Kerja pada karyawan Bank Central Asia Cabang Kalimantan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja pada karyawan Bank Central Asia Cabang Kalimantan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Efektivitas Kerja pada karyawan Bank Central Asia Cabang Kalimantan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan di PT Bank Central Asia Cabang Kalimantan sebagai berikut:

1. Bagi Akademik
  - a. Digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan guna untuk menambah wawasan tentang pengaruh budaya kerja, disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap efektivitas kerja.
  - b. Digunakan sebagai perbandingan dan pertimbangan bagi peneliti lain atau pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya yang

berhubungan dengan pengaruh budaya kerja, disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap efektivitas kerja.

## 2. Bagi Penulis

- a. Memenuhi salah satu syarat untuk mencapai kelulusan program studi S1 di Universitas Darma Persada
- b. Media untuk menambah wawasan dan menguji kemampuan penulis
- c. Mengetahui apakah variabel yang diteliti memberikan pengaruh yang signifikan sehingga dapat dibuktikan dan diuji kebenarannya.

## 3. Bagi PT Bank Central Asia

- a. Bahan pertimbangan dan masukan bagi PT Bank Central Asia cabang kalimalang dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawannya.
- b. Masukan berupa tentang pengaruh variabel-variabel budaya kerja, disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap efektivitas kerja yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan selanjutnya oleh pihak manajemen.