

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Demi dapat mencapai tujuan suatu organisasi, sumber daya manusia dituntut untuk menunjukkan kinerja yang maksimal dan optimal. Maka perlu dilakukan pengelolaan dan pengembangan yang bertujuan menciptakan manusia produktif. Dengan melakukan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang baik, maka dengan mudah karyawan untuk dapat menyelesaikan tuntutan tugas dengan baik. Diperlukannya manajemen sumber daya manusia untuk melakukan langkah-langkah atau strategis dalam menyiapkan organisasi dengan baik, serta dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan manajemen merupakan kegiatan yang dilakukan dalam mengatur serta mengelola berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan.

Masalah yang terjadi dalam mengelola sumber daya manusia apabila gagal dapat mengakibatkan timbulnya hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Persaingan didalam era globalisasi sangat ketat dimana setiap perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan menciptakan suatu produk yang memiliki keunggulan berbeda dengan pesaing. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, masing-masing perusahaan harus meningkatkan kinerja terhadap karyawan. Meningkatkan kinerja karyawan dengan

melakukan pengembangan yang bertujuan untuk mengoptimalkan setiap kontribusi dari sumber daya yang dimiliki, termasuk didalamnya sumber daya manusia agar senantiasa memberikan pelayanan yang optimal dan pencapaian untuk setiap target yang ditentukan. Menurut Ricardianto (2018:67) kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Afandi (2018:83) kinerja merupakan pencapaian hasil kerja yang didapat oleh karyawan atau pegawai dalam sebuah perusahaan sesuai dengan wewenang serta tanggungjawab masing-masing karyawan dalam upaya untuk mencapai tujuan perusahaan secara resmi, tidak melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan moral dan etika. Dimana kinerja merupakan hasil kerja yang didapatkan karyawan pada sebuah perusahaan yang diperolehnya melalui kesesuaian wewenang dan tanggungjawab yang diberikan sebagai bentuk upayanya untuk dapat memperoleh target yang ilegal.

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara dengan kepala bagian bahwa terdapat permasalahan pada kinerja karyawan, dimana adanya target-target seperti AIA Finance, KKB (Kredit Kerdaraan Bermotor) dan penggunaan dari mesin-mesin digital yang belum memenuhi target diduga disebabkan kurangnya pemahaman mengenai prosedur dan produk-produk BCA yang menyebabkan kurang inovatif, inisiatif, dan tidak berani dalam mengambil risiko. Akibat dari digitalisasi, banyaknya produk atau mesin baru untuk

mempermudah transaksi. Namun hal ini membuat adanya penilaian digital yang membuat beban kerja meningkat tetapi karyawan berkurang sehingga menuntut karyawan agar dapat menyelesaikan target yang ditentukan secara bersamaan. Serta kurangnya motivasi untuk berkembang dan maju sehingga kinerja pun kurang maksimal, memerlukan upaya yang lebih tinggi agar dapat tercapaiannya target.

Untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimalang dilakukan pra-survei dengan menyebarkan kuisioner sementara, mengenai variabel apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan kepada 20% responden PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimalang. Berdasarkan penyebaran kuisioner tersebut di peroleh data sebagai berikut :

Variabel	Responden yang Menjawab	Persentase
Budaya Organisasi	5	25%
Lingkungan Kerja	1	5%
Beban Kerja	4	20%
Komunikasi	2	10%
Etika Kerja	0	0
Motivasi Kerja	7	35%
Kepuasan Kerja	1	5%
Total	20	100%

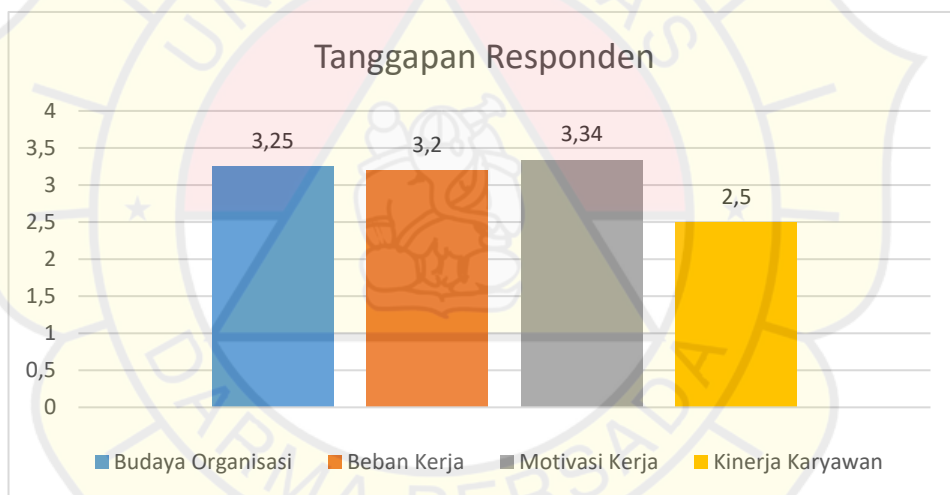
Sumber: Diolah penulis pada tahun 2022

Tabel 1.1 Hasil pra survei variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimalang

Berdasarkan tabel 1.1 hasil pra survei mengenai variabel yang paling mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi, beban kerja, dan

motivasi kerja. Variabel tersebut yang akan digunakan sebagai variabel independent dalam penelitian ini.

Selanjutnya penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 20% responden PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimantan sebagai data observasi awal mengenai dimensi Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Secara garis besar hasil pengolahan data penyebaran kuisisioner tersebut dijelaskan pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber: Diolah penulis pada tahun 2022

Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Mengenai Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimantan

Berdasarkan grafik pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimantan yaitu budaya organisasi ( $X_1$ ) mempunyai rata-rata sebesar 3,25 berdasarkan skala interval berarti budaya organisasi sudah baik, lalu beban

kerja ( $X_2$ ) dengan nilai rata-rata 3,2 menunjukkan bahwa beban kerja tinggi, kemudian motivasi kerja ( $X_3$ ) dengan nilai rata-rata 3,34 menunjukkan bahwa motivasi kerja sangat baik, sementara kinerja ( $Y$ ) dengan nilai rata-rata 2,5 yang artinya kinerja rendah.

Dari penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rusdiana Simamora dan Robin (2019) yang menyatakan budaya organisasi dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Yuliana dan Zilaspan (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam penelitian ini penulis menetapkan judul penelitian **“Pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimalang”**.

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penerapan budaya organisasi sudah baik tetapi tingkat kinerja karyawan rendah.
2. Tingkat beban kerja tinggi dan kinerja karyawan rendah.

3. Penerapan motivasi kerja sangat baik tetapi tingkat kinerja karyawan rendah.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengkajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah. Oleh karena itu Batasan dalam penelitian ini adalah Budaya Organisasi, Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan. Sedangkan yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah CSO, Teller, dan Pengembangan Bisnis Cabang.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang dan Identifikasi Masalah diatas serta untuk membatasi permasalahan yang dihadapi maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimantan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimantan?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimantan?

4. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk cabang KCU Kalimalang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Cabang KCU Kalimalang.
2. Mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Cabang KCU Kalimalang.
3. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Cabang KCU Kalimalang.
4. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Cabang KCU Kalimalang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini di buat yakni :

1. Manfaat Akademis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi mengenai manajemen SDM dimana Budaya Organisasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan tingkat Kinerja Karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai manajemen SDM terutama dalam kaitannya dengan budaya organisasi, beban kerja dan motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan.

### b. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.

