

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

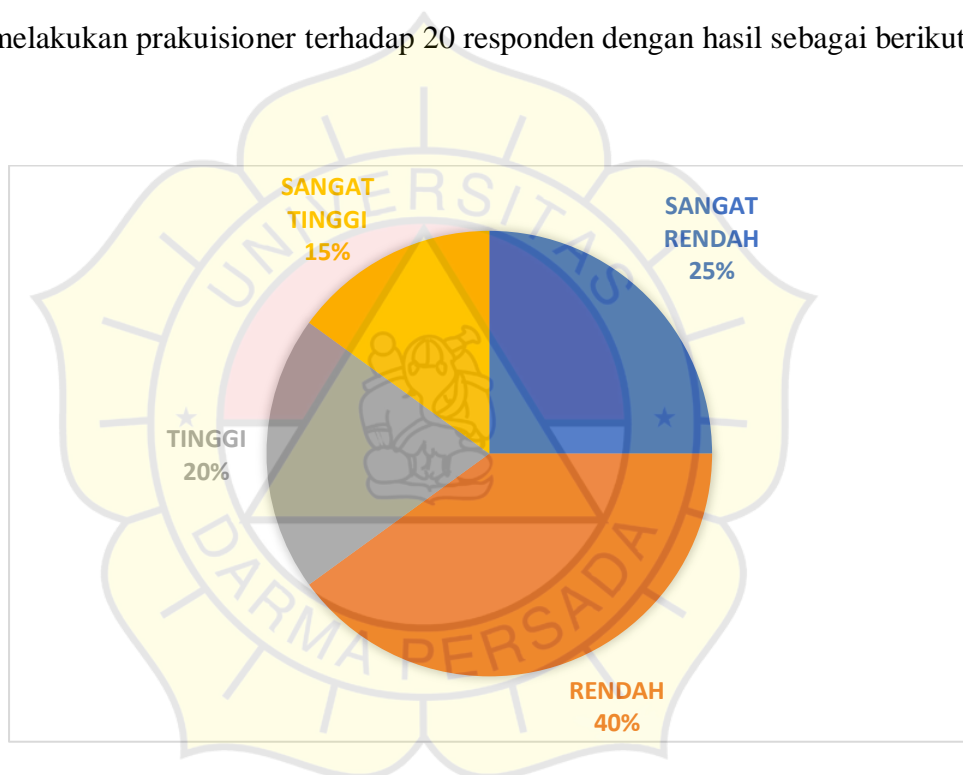
Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang manajemen yang sangat penting dan khusus untuk mempelajari hubungan antara manusia dengan lingkungannya dalam sebuah organisasi. Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan untuk mengendalikan perilaku para individu yang ada didalam suatu organisasi. Hal tersebut dimaksudkan agar para karyawan dapat bekerja secara maksimal sesuai dengan standar kerja sehingga menghasilkan sesuatu yang produktif bagi perusahaan secara efektif dan efisien. Karyawan sebagai sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, keberadaannya perlu diperhatikan dan dikembangkan dengan sebaik mungkin. Perusahaan harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang dimiliki oleh para karyawan agar dapat memberikan kontribusi ataupun masukan yang maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Bank Mandiri Jakarta Klender merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan rakyat banyak. Perkembangan pesat yang terjadi dalam usaha bisnis perbankan konvensional mengakibatkan meningkatnya dan semakin ketat daya saing lembaga perbankan, begitupun dengan Bank Mandiri Jakarta Klender yang sampai saat ini terus berupaya merumuskan dan

menyempurnakan strategi bisnisnya dalam rangka memenangkan persaingan. Perusahaan berupaya memberikan perhatian pada penciptaan dan pemeliharaan keunggulan bersaing melalui manajemen sumber daya manusia dengan meningkatkan kinerja karyawan.

Suatu keberhasilan yang ingin dicapai oleh perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan erat kaitannya dengan penilaian kinerja. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Melalui penilaian kinerja, hasilnya dapat digunakan untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerja, meningkatkan produktivitas, dan sebagai dasar pengambilan berbagai kebijakan terhadap Karyawan. Metode yang dilakukan untuk menilai kinerja dari setiap perusahaan telah memiliki standar penilaian yang berbeda, berdasarkan hal tersebut, Penulis melakukan wawancara kepada kepala cabang PT. Bank Mandiri Jakarta Klender yang hasilnya karyawan mengalami penurunan kinerja dan hal tersebut didukung dengan hasil dari pra kuesioner berdasarkan penilaian dari atasan terkait dengan menilai 20 karyawan.

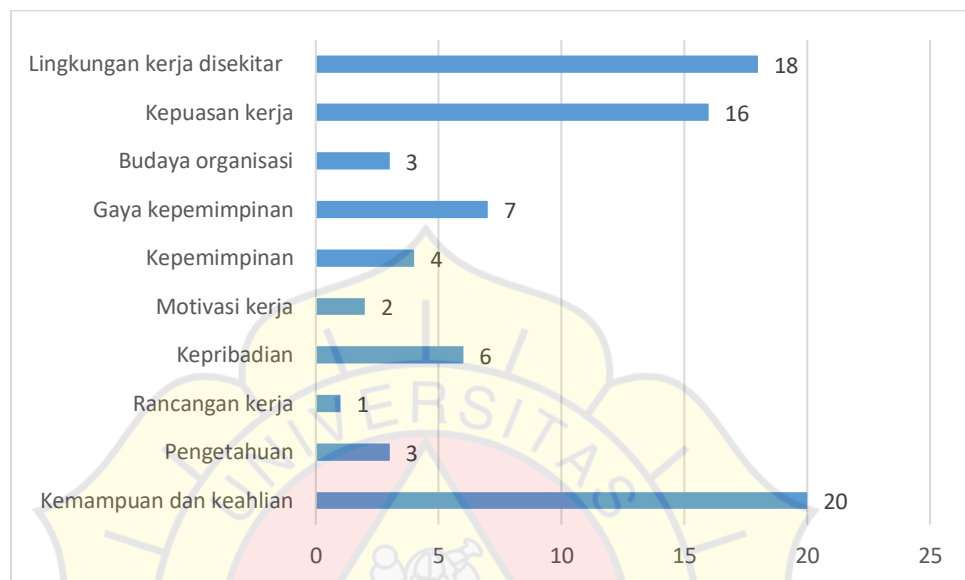
Berdasarkan wawancara kinerja karyawan kepada ibu Dita Monalisa selaku *branch oprasional supervisor* menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Mandiri Jakarta Klender sedang mengalami penurunan kinerja karyawan dilihat dari menurunnya pelayanan dan pencapaian target seperti masih adanya nasabah yg *complain* dan penjualan produk produk bank mandiri yang msih rendah dan belum mencapai target. Sejalan dengan hal tersebut peneliti melakukan prakuisisioner terhadap 20 responden dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Prakuisisioner Kinerja Karyawan Pt.Bank Mandiri Jakarta Klender

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Jakarta Klender yaitu menunjukkan hasil rendah, dan dari hasil wawancara dan prakuisisioner tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja para karyawan, diantaranya adalah kompetensi, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja, dari hasil prakuisisioner peneliti lakukan pada gambar 1.2

menunjukkan bahwa memang faktor terbesar menurunnya kinerja karyawan yaitu dari kompetensi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja.



Gambar 1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dari gambar diatas menunjukkan 3 faktor terbesar yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompetensi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja. Manfaat dari kompetensi sangatlah banyak baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri dalam menunjang kinerja agar dapat mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien, kompetensi baik yang dimiliki oleh karyawan dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas, lebih mudah dalam menyesuaikan diri pada pekerjaan baru. Kompetensi juga lebih memudahkan perusahaan dalam menentukan kriteria rekrutmen, jenis pelatihan & pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, dan pengambilan keputusan dalam penilaian kinerja. Kompetensi yang dimiliki juga dapat diukur melalui masa kerja pada masing-masing karyawan, karena

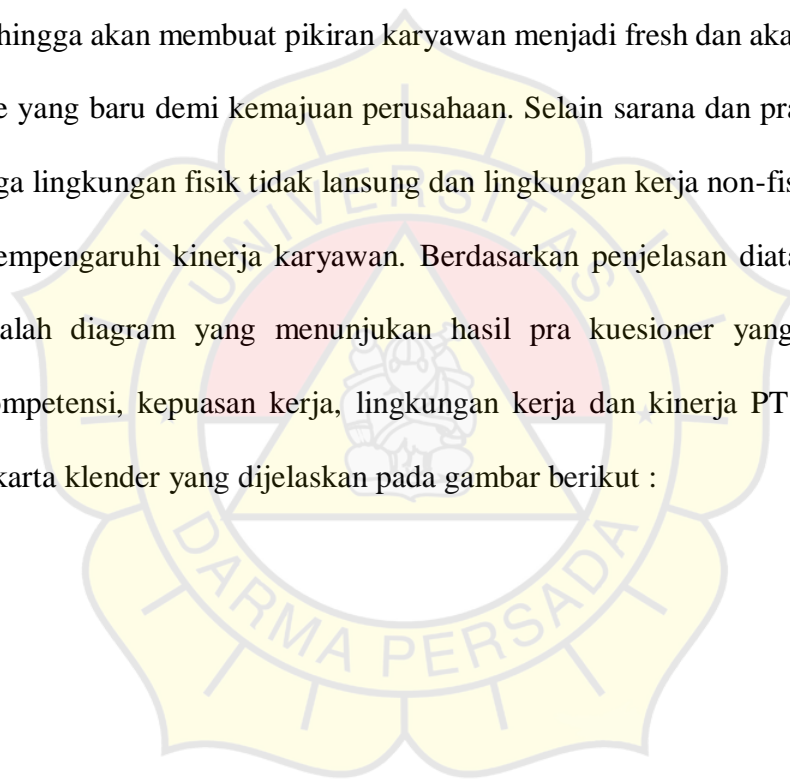
pada umumnya masa kerja akan menambah pengalaman dalam bekerja yang dapat memudahkan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sehingga kinerjanya akan meningkat.

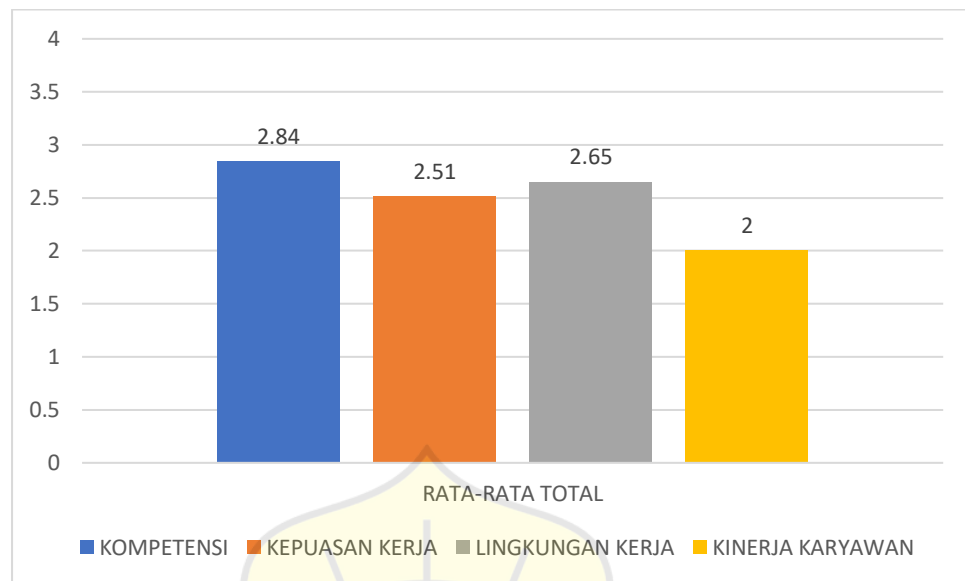
Setiap pegawai menginginkan fasilitas dan kenyamanan saat bekerja apabila perusahaan senantiasa melaksanakan sistem karir dan kompensasinya dengan baik, adanya hubungan yang baik antara rekan sekerja, sikap atasan yang selalu memotivasi, serta lingkungan kerja fisik yang kondusif pegawai menjadi merasa aman dan nyaman bekerja dalam menjalankan suatu pekerjaan baiknya dilakukan dengan hati yang tulus dan ikhlas oleh karena itu kepuasan kerja pegawai merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan maupun instansi pemerintahan manapun. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja karena apabila seseorang merasa lingkungan kerja di sekitar kurang baik maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Lingkungan kerja yang kurang baik yang disebabkan kurangnya *maintenance* akan meningkatkan stress dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi.

Faktor lingkungan kerja juga memiliki arti penting dalam mempengaruhi kinerja karena Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Manfaat dari penyediaan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dengan

tepat waktu dan memberikan kesan yang mendalam bagi karyawan hingga pada akhirnya karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik.

Kondisi lingkungan kerja yang layak dapat memberikan motivasi pada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, serta dapat menumbuhkan kreatifitas karyawan, lingkungan kerja yang layak dan didukung dengan fasilitas yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi karyawan sehingga akan membuat pikiran karyawan menjadi fresh dan akan tercipta ide-ide yang baru demi kemajuan perusahaan. Selain sarana dan prasana terdapat juga lingkungan fisik tidak langsung dan lingkungan kerja non-fisik yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan penjelasan diatas, berikut ini adalah diagram yang menunjukkan hasil pra kuesioner yang menunjukkan kompetensi, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kinerja PT.bank mandiri jakarta klender yang dijelaskan pada gambar berikut :





Sumber: Diolah penulis Tahun 2021

Gambar 1.3 Tanggapan responden mengenai kompetensi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja PT. Bank Mandiri Jakarta Klender

Berdasarkan grafik pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa Faktor Kompetensi (X_1) mempunyai rata – rata sebesar 2,84 berdasarkan tabel skala interval yang dari hasil tersebut berarti kompetensi karyawan PT. Bank Mandiri Jakarta Klender tergolong baik, lalu ada variabel kepuasan kerja (X_2) dengan nilai rata – rata 2,51 berdasarkan tabel skala interval hal tersebut tergolong puas, kemudian ada lingkungan kerja (X_3) memiliki rata – rata 2,65 yang artinya lingkungan kerja karyawan PT. bank mandiri jakarta klender menurut skala interval tergolong baik dan kinerja karyawan (Y) dengan nilai 2 yang artinya rendah.

Berdasarkan uraian dan data – data diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada kinerja yang disebabkan oleh kompetensi,

kepuasan kerja dan lingkungan kerja. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengetahui lebih lanjut apakah kinerja menurun disebabkan oleh ketiga variable tersebut. Maka penulis menetapkan judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Mandiri (Persero) TBK Jakarta Klender”**.



1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terdapat masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis, diantaranya sebagai berikut :

1. Kompetensi karyawan baik namun kinerja karyawan masih rendah.
2. Kepuasan kerja karyawan pada bank mandiri sudah puas tetapi kinerja karyawan masih rendah.
3. Lingkungan kerja yang dirasakan karyawan sudah baik sedangkan kinerja karyawan masih rendah.
4. Kinerja karyawan yang belum optimal.

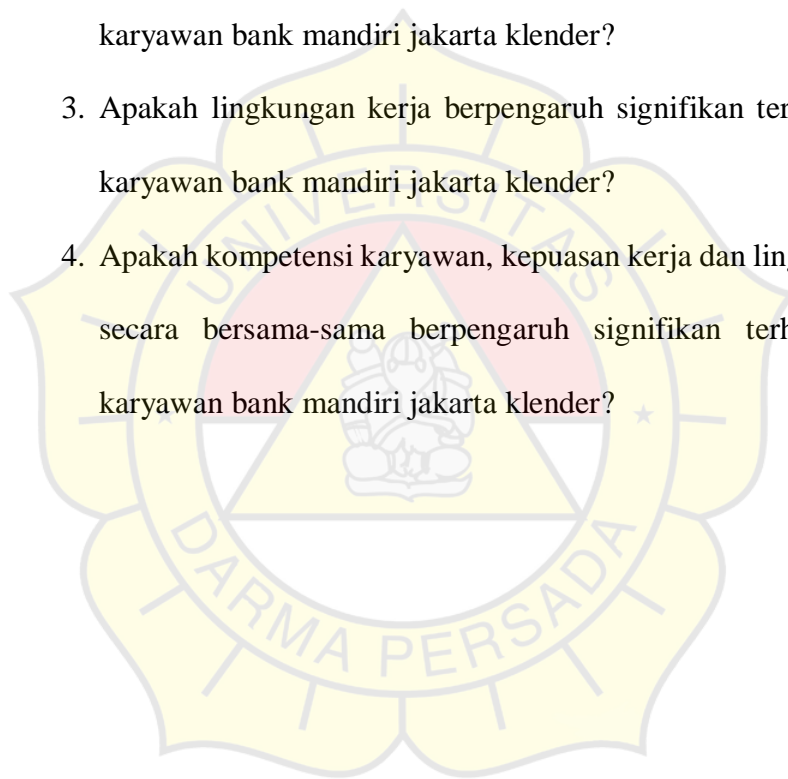
1.2.2 Pembatasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, mengingat adanya keterbatasan waktu dan kemampuan penulis maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu mengenai pengaruh kompetensi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti antara lain:

1. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bank mandiri Jakarta klender?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender?
4. Apakah kompetensi karyawan, kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel kinerja karyawan, kompetensi, kepuasan kinerja dan lingkungan kerja pada bank mandiri jakarta klender.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan tidaknya kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan tidaknya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan tidaknya lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender.

Untuk mengetahui kompetensi karyawan dan lingkungan kerja secara bersama-sama memengaruhi signifikan tidaknya terhadap kinerja karyawan bank mandiri jakarta klender.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sumber wawasan dan referensi mengenai teori relevan yang ada pada penelitian ini.
2. Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai kebijakan yang berkaitan dengan kompetensi, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan,
3. Manfaat lanjutan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.