

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam suatu organisasi dan tidak dapat dipisahkan dari suatu lembaga atau bisnis. Sumber daya manusia juga memainkan peran penting dalam pertumbuhan organisasi atau institusi yaitu orang yang bekerja untuk organisasi atau institusi untuk membantunya mencapai tujuannya membentuk sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang paling berharga karena merupakan sumber arah, pemeliharaan dan pengembangan organisasi dalam menanggapi perubahan masyarakat dan zaman. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijunjung tinggi, dan dikembangkan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan tujuan perusahaan maka diperlukan penilaian terkait dengan kinerja karyawan tersebut agar bisa membantu tercapainya tujuan utama perusahaan, karena kinerja karyawan akan menentukan kemajuan perusahaan di masa depan.

Menurut Irmayani (2021:1) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Karyawan adalah sumber daya manusia yang merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus di kelola

dengan baik oleh perusahaan untuk dapat memberikan kontribusi yang optimal.

Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah *intern* dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja. Di era globalisasi yang penuh dengan adanya berbagai persaingan, mendorong setiap karyawan memiliki berbagai keterampilan khusus yang berguna dan memiliki kinerja yang memuaskan sehingga dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan demi tercapainya tujuan-tujuan perusahaan. Menurut Fauzi & NA (2020:5) kinerja atau *performance* merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan dalam setiap melakukan pekerjaan/tugasnya, dimana karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan, bagi tenaga kerja atau karyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, *skill*, dan *attitude* nya pada setiap saat melaksanakan tugasnya. Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi kemajuan suatu perusahaan, karena dengan kinerja karyawan yang baik maka suatu organisasi dapat mempertahankan eksistensi dan menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala Cabang PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang yaitu kinerja yang dicapai karyawan menurun, hal itu dapat dilihat dari data nilai

pencapaiannya. Berikut data penilaian kinerja karyawan yang dijelaskan pada tabel 1.1 :

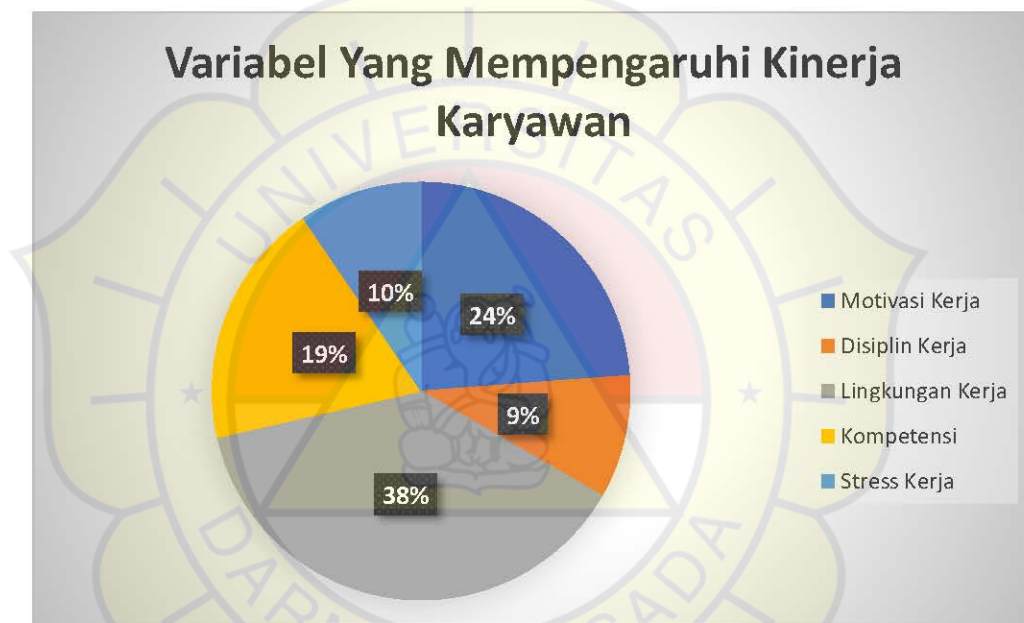
**Tabel 1. 1**  
**Data Nilai Pencapaian Kinerja Karyawan**  
**PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang**

No	Unsur Yang Dinilai	Bobot (%)	Tahun					
			2021		2022		2023	
			Nilai Capai	Skor (%)	Nilai Capai	Skor	Nilai Capai	Skor
1.	Kualitas	20	80	16	82	16,4	75	15
2.	Tanggung Jawab	20	75	15	75	15	72	14,4
3.	Kuantitas	20	72	14,4	73	14,6	75	15
4.	Inisiatif	20	71	14,2	75	15	70	14
5.	Ketepatan Waktu	20	68	13,6	70	14	67	13,4
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>73,2</b>		<b>75</b>		<b>71,8</b>	

Sumber : Data Penilaian Kinerja Karyawan, PT Bank Central Asia Tbk

Masalah lingkungan kerja memang sangat berpengaruh dalam melakukan kerja dan pada kinerja kerja yang dihasilkan. Dan motivasi juga sangat mempengaruhi untuk kinerja kerja karyawan karena jika karyawan tidak memiliki motivasi maka akan cenderung berpengaruh negatif untuk kinerja kerjanya. Dan masalah kompetensi karyawan yang dihadapi perusahaan adalah kurangnya pengetahuan karyawan dan kurangnya pemberian edukasi kepada nasabah sehingga terkadang nasabah banyak yang belum tau bahwa nantinya akan ada penilaian kepuasan pelayanan sehingga kadang nasabah memberikan nilai yang belum maksimal.

Dari pernyataan diatas penulis melakukan observasi dengan cara memberikan kuesioner kepada 18 orang dari populasi karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang sebagai data observasi awal untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang. Berikut hasil data dari penyebaran kuesioner Pra Survey tersebut :



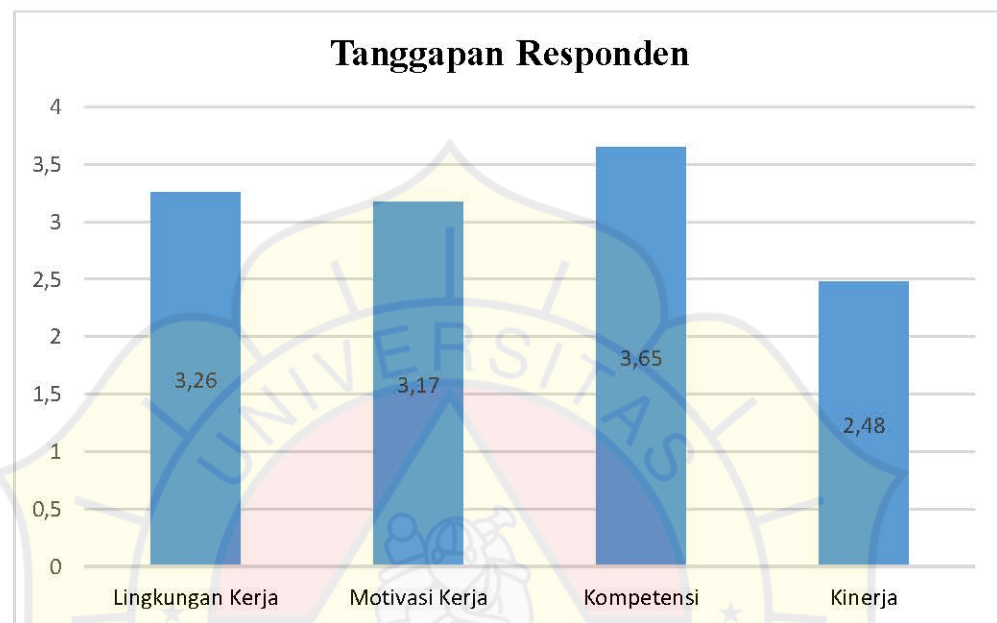
Sumber : Diolah Penulis Tahun 2024

**Gambar 1. 1 Diagram Hasil Pra Survei Variabel Kinerja Karyawan di PT Bank Central Asia KCU Kalimalang**

Digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini, lingkungan kerja, motivasi kerja dan kompetensi adalah tiga variabel yang paling mempengaruhi kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh diagram hasil pra survey yang dapat dilihat pada gambar 1.1. Selanjutnya penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada 18 karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU



Kalimalang untuk mengetahui tanggapan mengenai pengukuran kinerja karyawan dengan variabel lingkungan kerja, motivasi dan kompetensi dengan hasil sebagai berikut :



Sumber : Diolah Penulis Tahun 2024

**Gambar 1. 2 Grafik Tanggapan Responden Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang**

Berdasarkan gambar 1.2 pada penelitian awal yang penulis lakukan, dapat dilihat bahwa berdasarkan table interpretasi nilai lingkungan kerja rata-rata sebesar 3,26 artinya sangat baik. Ini berarti lingkungan kerja di PT Bank Central Asia dijalankan sesuai dengan peraturan. Untuk interpretasi nilai motivasi rata – rata sebesar 3,17 yang artinya tinggi. Ini berarti motivasi yang diberikan berjalan dengan baik sehingga motivasi karyawan tinggi. Sedangkan untuk interpretasi nilai kompetensi rata – rata sebesar 3,65 yang artinya sangat

tinggi. Ini berarti kompetensi karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang memiliki kemampuan bekerja sesuai dengan pekerjaan saat ini.

Sementara untuk interpretasi kinerja dengan rata-rata sebesar 2,48 yang artinya rendah. Ini berarti sebagian besar kinerja karyawan menunjukkan hasil yang kurang optimal karena nilai yang didapatkan menurun. Dengan demikian dapat disimpulkan dari PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang terdapat fenomena yang terjadi di perusahaan, yaitu lingkungan kerja sangat baik, motivasi tinggi dan kompetensi yang sangat tinggi namun kinerja rendah.

Dari penelitian pendahuluan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kompetensi terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rosyid, et al (2021) yang menyatakan Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka sebagai dasar penulisan skripsi dan ketertarikan penulis untuk mengkaji permasalahan yang terjadi di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang sehingga penulis menetapkan judul penelitian ini.

**“Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus *Frontliner* PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Lingkungan kerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang baik, namun kinerja karyawan rendah.
2. Motivasi karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang tinggi, namun kinerja karyawan rendah
3. Kompetensi karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang sangat tinggi, namun kinerja karyawan rendah.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian masalah dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini memerlukan matriks agar masalah analisis penelitian terhadap masalah dapat lebih terfokus dan rinci. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan kerja, motivasi, kompetensi dan kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang. Pembatasan penelitian ini adalah seluruh *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang. *Frontliner* adalah bagian terdepan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Yang terdiri dari karyawan kontrak yaitu bakti BCA. Program

magang bakti adalah program bagi mereka yang masih kuliah atau baru lulus yang terdiri dari *customer service* dan teller.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka ditetapkan perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah lingkungan kerja, motivasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan?
4. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, motivasi, kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan



2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya :

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan khususnya pengetahuan terkait lingkungan kerja, motivasi dan kompetensi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimalang, serta memperkuat penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga menjadi jembatan antara teori dan pengalaman praktis dalam menangani konflik di tempat kerja, khususnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui arti

pentingnya lingkungan kerja, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan.

b. Bagi Penulis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi penulis, khususnya mengenai pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk KCU Kalimantan. Selain itu juga sebagai acuan untuk memecahkan permasalahan baru pada penelitian selanjutnya guna membantu pemahaman siswa. Selain itu juga menjadi jembatan antara teori dan pengalaman praktis dalam menangani konflik di tempat kerja, khususnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan.