

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang.

Lingkungan kerja pegawai juga sangat penting dalam mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti, 2010).

Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kinerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Semakin baik lingkungan kerjanya, maka semakin meningkat pula kinerja para karyawan. Maka dari itu, perusahaan atau organisasi seharusnya menyediakan lingkungan kerja yang baik, seperti lingkungan fisik maupun non fisik (Sedarmayanti, 2010).

Selain lingkungan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, dampak budaya organisasi memberikan kontribusi

secara langsung pada kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah dibebankan (Wibowo, 2013).

Dalam suatu perusahaan diperlukan adanya budaya organisasi yang kuat agar nilai-nilai yang ada dapat benar-benar dipahami dan diterapkan secara mendalam, dianut dan diperjuangkan oleh para karyawan agar dapat tercapai kinerja yang baik dan optimal. Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara orang dalam berperilaku dan harus menjadi acuan dalam setiap menyelesaikan tugastugasnya dan kebijakan yang diambil. Oleh karena itu budaya organisasi yang terbentuk sangat berpengaruh dengan cara pikir para karyawan dalam menyelesaikan suatu masalah dan dalam hal pengambilan keputusan.

Selain lingkungan kerja dan budaya organisasi, komunikasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Gibson dan Ivan (2012) mengemukakan bahwa komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman mengenai simbol verbal dan non verbal. Komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Hamali, 2016).

**Tabel 1.1**  
**Penilaian kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk**

No	Indikator Penilaian	Target	Pencapaian Kerja		
			2019	2020	2021
1.	Kualitas Kerja	100%	77%	92%	85%
2.	Kuantitas Kerja	100%	81%	87%	86%
3.	Tanggung Jawab	100%	84%	85%	84%
4.	Kerja Sama	100%	82%	86%	86%
	Rata-rata	100%	81%	87%	85%

**Sumber : HRD PT Bank Central Asia Tbk**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa PT Bank Central Asia Tbk mengalami penurunan kinerja karyawan, terlihat dari rata-rata pencapaian kinerja pada tahun 2019 sampai tahun 2021. Pada tahun 2019 dan 2020 rata-rata pencapaian kinerja sebesar 81% dan 87% sedangkan pada tahun 2021 rata-rata

pencapaian kinerja mengalami penurunan sebesar 85%. Oleh sebab itu manajemen perusahaan berusaha mencari solusi untuk menaikkan kinerja karyawan serta mencari cara agar perusahaan dapat menggapai target yang sudah direncanakan.

Berdasarkan latar belakang yang berkaitan dengan pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Menara Bidakara Pada Divisi Frontliner”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk.

Dengan terlaksana tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diinginkan dapat menyampaikan kegunaan sebagai berikut:

### 1. Akademis

Hasil penelitian ini diinginkan bisa menambah wawasan pengetahuan, serta menjadi rujukan untuk para peneliti lain yang ingin melaksanakan penelitian dengan judul pengaruh lingkungan kerja, budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

### 2. Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menyampaikan kontribusi yang penting untuk peneliti dalam meningkatkan pengaruh lingkungan kerja, budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

