

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Suatu perusahaan berdiri berdasarkan harapan dan tujuan yang ingin dicapai. Keduanya dapat ditargetkan dalam jangka waktu yang pendek, maupun dalam jangka waktu yang panjang. Harapan dan tujuan inilah yang dituangkan ke dalam visi dan misi perusahaan tersebut. Kedua hal ini kemudian dijadikan pedoman bagi suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Visi dan misi ini membuat perusahaan memiliki “peta” untuk secara jelas mendeskripsikan langkah-langkah yang tepat, guna mencapai harapan dan tujuan berdirinya perusahaan.

Perusahaan juga harus berusaha dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaannya, terutama pada persaingan dengan perusahaan-perusahaan lain dalam lini industri yang sama. Persaingan yang dimaksud yaitu persaingan untuk mendapatkan hati konsumen. Oleh karena itu, tidak dipungkiri jika perusahaan-perusahaan saling berlomba untuk menunjukkan keunikan dan keunggulannya masing-masing. Taktik perusahaan dalam bersaing dilakukan berdasarkan strategi terbaik yang telah dirancang oleh perusahaan. Harapannya, dengan strategi tersebut, perusahaan akan menjadi yang paling unggul dan dapat memenangkan persaingan.

Perusahaan perlu memikirkan secara matang strategi apa yang paling tepat sesuai dengan perusahaannya. Dalam hal ini, aspek sumber daya manusia sangat

berperan penting dalam berjalannya suatu strategi. Mulai dari penyusunan, pelaksanaan, hingga evaluasi strategi. Proses penciptaan strategi dari awal hingga akhir melibatkan semua elemen dalam perusahaan. *Top level management* yang merancang strategi, *middle level management* yang merealisasikan strategi, *lower level management* yang bertanggungjawab pada kegiatan operasional perusahaan, hingga para karyawan di bawahnya.

Melihat betapa pentingnya peran sumber daya manusia dalam perusahaan, maka tidak asing lagi terdengar jika karyawan disebut sebagai aset yang berharga bagi suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan melakukan serangkaian proses untuk mendapatkan karyawan yang unggul dan mau mendedikasikan dirinya bersama dengan perusahaan untuk mencapai tujuan. Mulai dari proses rekrutmen hingga pelatihan. Proses tersebut juga dilakukan untuk menggali dan mengembangkan kemampuan atau potensi para calon karyawan dan karyawan. Menurut Riva (2008) dalam Pawirosumarto et al. (2017), untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki tingkat kemauan dan tingkat kemampuan tertentu. Kedua hal tersebut menjadi faktor pendukung seseorang untuk memenuhi tanggung jawab yang telah diberikan.

Kemampuan atau potensi yang dimiliki karyawan kemudian akan digunakan dalam pemenuhan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik merupakan salah satu kunci penting yang harus dimiliki perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dapat menjadi faktor pendorong perusahaan dalam melangkah dalam dunia bisnis selaras dengan visi dan misi

perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kinerjanya menjadi baik pula.

Kinerja karyawan merupakan kunci penting bagi perusahaan sudah tertanam di benak setiap perusahaan. Berbagai cara dilakukan perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya. Namun permasalahan mengenai kinerja karyawan juga masih sering terdengar. Contohnya seperti menurunnya tingkat produktivitas, permasalahan antar karyawan maupun dengan atasan atau bawahan, buruknya komunikasi, dan lain sebagainya. Jika perusahaan tidak segera mencari akar dari permasalahan tersebut, maka kinerja perusahaan juga akan terkena dampaknya.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam, maupun dari luar perusahaan. Salah satu faktor dari dalam perusahaan adalah budaya organisasional. Setiap perusahaan memiliki budaya organisasionalnya masing-masing, sesuai dengan kekhasan perusahaan tersebut. Budaya organisasional juga termasuk salah satu kunci yang tidak kalah penting dalam berlangsungnya kegiatan di dalam perusahaan. Oleh karena itu, membangun budaya organisasional yang kuat merupakan bagian penting yang harus dilakukan oleh perusahaan.

Penelitian mengenai pengaruh budaya organisasional terhadap kinerja karyawan telah dilakukan oleh beberapa peneliti dan budaya organisasional terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kuatnya budaya yang dimiliki oleh organisasi mengarah pada peningkatan komitmen karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini sangat membantu untuk

meningkatkan kinerja para karyawan (Shahzad, 2014). Organisasi yang memiliki budaya yang kuat mendorong dan memotivasi karyawannya untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi. Budaya organisasional yang lemah mengaburkan kompetensi dan kinerja karyawan yang luar biasa (Khan et al., 2020). Kedua hal tersebut saling terkait dan perlu menjadi perhatian manajemen perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian mengenai budaya organisasional dan kinerja karyawan pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah keterbukaan terhadap komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi?
- b. Apakah pengambilan risiko dan inovasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi?
- c. Apakah orientasi pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi?
- d. Apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi?
- e. Apakah keterbukaan terhadap komunikasi, pengambilan risiko dan inovasi, orientasi pada pelanggan, dan sistem penghargaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah berikut digunakan untuk membatasi ruang lingkup yang akan digunakan dalam penelitian:

- a. Budaya organisasional adalah seperangkat norma, nilai, dan keyakinan yang menjadi dasar perilaku karyawan dalam suatu perusahaan (Mohsen et al., 2020).  
Komponen budaya organisasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keterbukaan terhadap komunikasi, pengambilan risiko dan inovasi, orientasi pada pelanggan, dan sistem penghargaan.
- b. Kinerja merupakan prestasi yang dicapai seorang karyawan terkait dengan pekerjaannya yang sejalan dengan kebutuhan perusahaan, harapan, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Yunus, 2018 dalam Khan et al., 2020).

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh keterbukaan terhadap komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pengambilan risiko dan inovasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh orientasi pada pelanggan terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi.
- d. Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi.

- e. Untuk mengetahui pengaruh simultan keterbukaan terhadap komunikasi, pengambilan risiko dan inovasi, orientasi pada pelanggan, dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Madani Sejahtera Abadi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi mengenai budaya organisasional yang meliputi keterbukaan terhadap komunikasi, pengambilan risiko dan inovasi, orientasi pada pelanggan, dan sistem penghargaan, yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan bagaimana pengaruh komponen-komponen budaya organisasional yang meliputi, keterbukaan terhadap komunikasi, pengambilan risiko dan inovasi, orientasi pada pelanggan, dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen perusahaan sebagai wawasan dan pengetahuan tentang budaya organisasional terhadap kinerja karyawan, serta sebagai sarana bahan

pertimbangan strategi memaksimalkan budaya organisasional secara tepat untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

## **1.6 Sistematika Laporan**

Sistematika laporan penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang gambaran penelitian secara umum yang disajikan dalam latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang penjelasan konsep dan/atau teori yang mendukung topik atau permasalahan penelitian. Pada bab ini juga akan diuraikan penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dalam penulisan skripsi. Kerangka penelitian dan hipotesis juga akan diuraikan di dalam bab ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab IV Hasil Penelitian**

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan data untuk membuktikan hipotesis menggunakan alat dan metode yang telah ditentukan

sebelumnya. Hasil yang akan dijabarkan yaitu karakteristik demografi responden, hasil pengujian instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas, hasil uji statistik deskriptif, pengaruh budaya organisasional terhadap kinerja karyawan dengan uji regresi linier berganda, serta pembahasan.

## Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.

