

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi suatu organisasi, dimana pada hakikatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi. Perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat menuntut peran sumber daya manusia dalam keunggulan bersaing. Hal ini menuntut suatu organisasi harus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna menghasilkan hasil yang diharapkan salah satunya dipengaruhi oleh iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan.

Iklim organisasi merupakan sesuatu yang dirasakan oleh karyawan yang ada dalam suatu organisasi.. Menurut Liliweri (2014:305) iklim organisasi diartikan sebagai pola-pola perilaku, sikap, dan perasaan yang ditampilkan berulang-ulang yang dijadikan sebagai karakteristik kehidupan organisasi. Iklim organisasi yang baik menjadi modal awal suatu organisasi untuk dapat mempengaruhi perilaku anggota organisasi dan dapat membentuk karakteristik dari organisasi tersebut.

Iklim organisasi yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat berkerja optimal. Terciptanya iklim organisasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan kerja anggota organisasi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan meningkatnya kinerja karyawan yang berdampak terhadap meningkatnya kinerja organisasi. Berdasarkan pendapat dari Kreitner dan Kinicky dalam Kaidir (2016:178) kepuasan kerja adalah sebuah sikap atau respon emosional dan perasaan kepada segala macam sisi atau bidang di dalam suatu pekerjaan, menurut pendapat ahli tersebut menyatakan bahwa karyawan dapat merasakan perasaan yang cenderung puas atau senang kepada aspek-aspek pekerjaan yang dimilikinya serta merasa kurang senang atau puas degan beberapa aspek-aspek pekerjaannya. Menurut Robbins dalam Busro (2018:101) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik. Perasaan positif maupun negatif yang dialami karyawan menyebabkan seseorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja.. Seseorang yang merasakan kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung menunjukkan loyalitas tinggi terhadap pekerjaan dalam suatu organisasi, sebaliknya jika seseorang merasakan tingkat kepuasan yang rendah akan cenderung menunjukkan loyalitas yang rendah terhadap pekerjaan yang berdampak negatif terhadap kinerja suatu organisasi. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kinerja individu yang akan berdampak terhadap kinerja suatu perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Mangkunegara (2019:75) mengatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wibowo (2017:7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi, proses pelaksanaan dan hasil kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja berkaitan erat dengan hasil kerja karyawan yang sesuai dengan perannya, dan merupakan kualitas serta kuantitas hasil kerja melaksanakan tugas yang diberikan. Salah satu organisasi yang menitikberatkan pada kinerja karyawan adalah institusi finansial perbankan.

Bank Jabar Banten (BJB) merupakan salah satu organisasi perbankan milik daerah yang sangat menitikberatkan pada pencapaian kinerja karyawan dalam mengelola keuangan yang bersumber dari masyarakat di wilayah provinsi Jawa Barat dan Banten.

Bank BJB Cabang Singaparna berdiri dan mulai beroperasi pada tahun 2012, serta mempunyai 7 kantor cabang pembantu dan 6 kantor kas. Bank BJB Cabang Singaparna merupakan sebuah institusi finansial perbankan yang cekatan, sigap dan terampil dalam setiap tindakan maupun interaksi, baik dengan *shareholder*, nasabah maupun dengan masyarakat pada umumnya. Maka kemampuan dan keterampilan karyawan merupakan hal yang menentukan dalam mencapai kinerja organisasi perbankan tersebut.

Setiap Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna memiliki kedudukan, tugas pokok, fungsi, wewenang serta tanggung jawab sesuai bidangnya masing-masing dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu, Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna harus mampu

beradaptasi dengan iklim organisasi tersebut untuk mencapai kinerja yang optimal dan mampu mendukung pencapaian tujuan Bank BJB Cabang Singapura. Sebagai institusi finansial perbankan yang profesional, maka Bank BJB Cabang Singapura harus mampu mengendalikan dan mengelola iklim organisasi perusahaan dengan baik, serta memperhatikan kepuasan kerja karyawan supaya kinerja karyawan tidak mengalami penurunan.

Hasil survei awal didapat informasi bahwa Bank BJB Cabang Singapura mengalami penurunan pencapaian target kredit oleh *account officer* (AO) yang telah di tentukan perusahaan, selain itu dalam menyelesaikan pekerjaan seperti membuat laporan bulanan dan laporan divisi mengalami keterlambatan dalam pengerjaannya. Berikut data target kredit serta realisasi dari Bank BJB Cabang Singapura dalam tiga tahun terakhir :

**Tabel 1. 1 Data Target Kredit dan Realisasi Kredit Bank BJB Cabang Singapura**

<b>Tahun</b>	<b>Target Kredit</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>
2019	1,437,346	1,407,279	97,90 %
2020	1,633,313	1,519,873	93,05 %
2021	2,106,311	1,923,570	91,32 %

Sumber : Bagian Sekretariat dan Umum Bank BJB Cabang Singapura

Berkaitan dengan hal tersebut, sampai saat ini belum dapat diketahui secara pasti apakah iklim organisasi dan kepuasan kerja yang memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu dianalisis untuk mengetahui bagaimana pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singapura. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat

membantu Bank BJB Cabang Singaparna dalam menemukan pengaruh konkrit antara iklim organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Singaparna”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana iklim organisasi Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna?
2. Bagaimana kepuasan kerja Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna?
3. Bagaimana kinerja Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna?
4. Bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Iklim Organisasi pada Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna.
2. Kepuasan Kerja pada Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna.

3. Kinerja pada Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Cabang Singaparna.
4. Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non-Manajerial Bank BJB Singaparna.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi dalam bidang manajemen khususnya mengenai pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

##### **1.4.2. Terapan Ilmu Pengetahuan**

###### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

###### **2. Bagi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang BJB Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi bagi karyawan dan manajemen untuk meningkatkan pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan.

###### **3. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi data dasar dan informasi dalam memahami dan meningkatkan wawasan pengetahuan serta penelitian lanjutan yang terkait pengelolaan sumber daya manusia di suatu perusahaan.

#### 4. Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan tugas pembelajaran khususnya program studi manajemen.

#### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Cabang BJB Singaparna Kabupaten Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Raya Timur Cikiray No. 76, Sukamulya. Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat. Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan selama tujuh bulan mulai dari bulan Maret sampai Oktober 2022 sesuai dengan jadwal penelitian yang terlampir.