

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. Bank Central Asia, Tbk (BCA) merupakan bank swasta nasional yang perkembangannya sangat pesat sejak tahun 1957-2013 di Indonesia. Persaingan 3 antar bank yang begitu ketat dan ancaman likuidasi bank-bank yang bermasalah membuat para banker harus bekerja lebih keras. BCA senantiasa memegang teguh tata nilai dan budaya perusahaan serta fokus mengutamakan kepentingan nasabah. Prinsip Enhanced Relationship and Quality Growth sangat dipegang teguh dan harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dalam melayani nasabah setia BCA dengan diiringi peningkatan kualitas pada BCA. Salah satu contoh BCA meraih nilai tertinggi dapat dilihat dari kategori customer loyalty index dimana penilaian tersebut berdasarkan service excellence yang diberikan suatu bank atas produk dan pelayanan kepada nasabah. Komitmen PT Bank Central Asia, Tbk dalam memberikan pelayanan terbaik dan inovasi produk kepada para nasabah selalu terbukti. Pada tahun 2015, BCA kembali mendapatkan apresiasi dengan menyabet enam kategori penghargaan dalam ajang consumer award 2015 yang diselenggarakan oleh inventure Indonesia dan Majalah SWA. BCA Berhasil menerima enam penghargaan untuk kategori tabungan konvensional, internet banking, mobile banking, deposito, kartu prabayar, dan kartu kredit.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur terpenting didalam suatu organisasi, tanpa peran pegawai meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan, karena manusia merupakan penggerak dan penulis jalannya suatu organisasi (Tanjung, 2016). Keberhasilan suatu perusahaan tidak selalu diukur oleh seberapa besar uang yang dimiliki melainkan ada hal lain yang lebih penting yaitu Sumber Daya Manusia yang berada diperusahaan, dalam era globalisasi saat ini sangat diperlukan SDM yang bermutu karena maju

mundurinya suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas SDM atau karyawannya (Siagian & Khair, 2018).

Semakin baik kualitas kinerja karyawan maka semakin tinggi juga daya saing perusahaan terhadap daya perusahaan lainnya, SDM adalah aset berharga yang perlu diperhatikan dan dibina dengan baik sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan setiap detail program-program yang berkaitan dengan pengembangan kinerja pegawai guna menghasilkan SDM yang berkualitas dan bermutu, keberhasilan kinerja pegawai tidaklah terbatas pada kegiatan pendidikan atau pelatihan saja, hal ini sangat bisa ditentukan oleh beberapa aspek dalam organisasi tersebut seperti prestasi dan produktifitas. Salah satu kunci keberhasilan perusahaan terletak pada kualitas SDM yang dapat diperoleh dari proses pengelolaan SDM yang dilakukan oleh pimpinan (Suseono & Sugiyanto, 2010).

Menurut Hasibuan (2017:170) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Pada bank bca gaya kepemimpinan menjadi sangat penting dikantor area atau kantor cabang karena pimpinan area atau pimpinan cabang pada periode tertentu akan dimutasi, hal ini berdampak pada karyawan atau orang – orang yang bekerja di area atau cabang bank bca. Proses adaptasi karyawan terhadap gaya kepemimpinan dari pemimpin cabang atau wilayah yang baru , apalagi kecenderungan pemimpin yang baru masih mengikuti kebiasaan lama ketika dia berada di cabang sebelumnya . hal ini bisa menimbulkan potensi masalah baru karena karakteristik karyawan di setiap cabang berbeda – beda. Berdasarkan topik yang saya angkat diduga terjadi masalah pada variabel gaya kepemimpinan. Dimana sikap gaya kepemimpinan pada pimpinan PT Bank BCA area Jakarta Timur yang dianggap terlalu cuek dan menggampangkan suatu pekerjaan dalam menyelesaikan deadline pekerjaan. Selain itu, gaya berkomunikasi yang kurang pas atau memberikan instruksi tanpa arahan sehingga seringkali terjadi kesalahan dalam berkomunikasi.

Disiplin Kerja menurut Dolet Unaradjan (2018:181) menyatakan bahwa “disiplin adalah usaha mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui bersama dalam melaksanakan kegiatan agar

pembinaan hukuman pada seseorang atau kelompok dapat dihindari”. Disiplin kerja pegawai juga perlu dibangkitkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang terbaik agar dapat membiasakan untuk berdisiplin, seorang pegawai akan dapat melakukan pekerjaannya dengan rambu-rambu dan aturan-aturan yang telah ditetapkan, dengan harapan hasil yang akan dicapai akan maksimal (Soleha et al., 2012). Berdasarkan topik yang saya angkat diduga terjadi masalah pada variabel yang saya pilih. Berdasarkan info yang saya dapatkan dari narasumber yaitu teman saya, yang bekerja di PT Bank BCA, dimana masalah yang terjadi adalah ketidaksiplinan dalam bekerja. Selain terjadinya keterlambatan ada juga ketidakpastian dalam penginputan transaksi nasabah. Hal tersebut dikarenakan karyawan tidak disiplin dan tidak mengikuti instruksi pimpinan dalam bekerja berdasarkan standar operasional yang berlaku.

Tinggi rendahnya kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja didalam perusahaan itu sendiri, baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan dimana pegawai bekerja akan menentukan apakah seorang karyawan merasa nyaman sehingga mampu melakukan pekerjaannya dengan baik. Lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja di PT Bank BCA hubungan antar karyawan, fasilitas cabang, domisilin karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dkk (2021) yang menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sahlan dkk (2015) menunjukkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan topik yang saya angkat diduga terdapat masalah pada variabel lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang didominasi adanya senioritas menjadikan hubungan antar karyawan menjadi terhambat. Sehingga ada jarak antara senior dan junior yang menimbulkan kesenggangan dalam berkomunikasi yang menyebabkan terganggunya sebuah pekerjaan.

Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA mulai beroperasi pada 21 February 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. BCA adalah bank swasta (non Pemerintah)

yang memiliki pelayanan dari para karyawannya yang dapat dikatakan sangat baik. Kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang dapat diberi apresiasi yang baik. Hal itu ditunjukkan dengan pelayanan – pelayanan yang diberikan sangat membantu para nasabah saat bertransaksi. PT Bank BCA Cabang Kalimalang yang berlokasi di jalan Inspeksi Kav. PTB Blok A 2 No. 2 C-D Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia 13450 memiliki karyawan dengan berjumlah 75 orang. Peneliti memilih PT Bank BCA Kalimalang menjadi objek penelitian dikarenakan lokasi yang sangat dekat dengan peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mengkaji lebih luas kinerja karyawan pada PT Bank BCA Kalimalang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik meneliti mengenai **”Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan ,maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur?
4. Apakah gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersamaan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang jakarta timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian penelitian yang ini dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui seberapa besar Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui seberapa besar gaya kepemimpinan , disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Cabang Kalimalang Jakarta Timur.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian di harapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penelitian tentang Sumber Daya Manusia, pengembangan karier dan kinerja karyawan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam penerapan Sumber Daya Manusia, pengembangan karier dan kinerja karyawan.

3. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini , dapat menambah pengetahuan serta referensi bagi pembaca untuk menjadi bahan pertimbangan di penelitian selanjutnya.