

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perbankan merupakan suatu lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjam uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar (*promes*) atau yang dikenal sebagai *banknote*. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Dalam sebuah perusahaan terdapat beberapa faktor penting dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Agar dapat tercapainya suatu tujuan perusahaan maka harus ada alat penggerakannya yaitu sumber daya manusia.

Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam aktivitas perusahaan, karena sumber daya manusia berfungsi dalam perencanaan, pelaku, serta penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang tepat guna mencapai keberhasilan dan tujuan dari suatu organisasi melalui manajemen yang baik sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut. Perusahaan dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki seoptimal mungkin, dalam arti perusahaan harus menciptakan keunggulan kompetitif, sehingga perusahaan diharapkan dapat menghadapi para kompetitornya. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia

(karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya dalam waktu tertentu.

Kinerja karyawan adalah sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi perusahaan. Perbaikan kinerja baik individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Kinerja yang optimal dari para karyawan pada akhirnya akan memudahkan pencapaian tujuan organisasi. Ini merupakan tugas bagi pemimpin untuk dapat memanfaatkan, menilai, memilih dan menempatkan sumber daya manusianya dengan tepat, agar tercapai kinerja yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan dan komunikasi (Geralt, Koleangan, & Sepang, 2020).

Kepemimpinan adalah bagian yang sangat penting dalam kehidupan perusahaan, yang merupakan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain untuk melakukan tujuan yang disepakati bersama. Kepemimpinan yang efektif sangat dipengaruhi oleh kepribadian pimpinan, setiap pemimpin perlu memiliki aspek-aspek kepribadian yang dapat menunjang usahanya dalam mewujudkan hubungan manusia yang efektif dengan anggota organisasinya. Pemimpin yang sukses adalah apabila pemimpin tersebut mampu menjadi pencipta serta pendorong bagi bawahannya dengan menciptakan suasana dan budaya kerja yang mengacu pertumbuhan dan perkembangan karyawannya. Faktor kepemimpinan yang

mempengaruhi kinerja antara lain kemampuan, kepribadian, pengalaman, intelektual dan lingkungan kerja, di mana faktor-faktor tersebut sangat berhubungan dengan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yaitu peningkatan kinerja, baik kinerja karyawan maupun kinerja perusahaan. Dengan adanya dukungan kepemimpinan yang baik dan tepat pada suatu perusahaan tentunya karyawan akan berupaya untuk mengembangkan kemampuan individu dan meningkatkan kemampuan di masa mendatang yang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja kepemimpinan (Handri & Hasan, 2021). Perusahaan yang memiliki kepemimpinan yang baik akan mudah dalam meletakkan dasar (karyawan), sedangkan perusahaan yang tidak memiliki kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mendapatkan kepercayaan dari karyawannya.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pernyataan baik berupa gagasan, fakta, pikiran, perasaan dan nilai seseorang kepada orang lain. Komunikasi melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi, dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Komunikasi adalah usaha untuk mendorong orang lain untuk menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Komunikasi diharapkan diperoleh pada titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi dalam suatu perusahaan terjadi setiap hari, akan tetapi komunikasi tidak selalu bisa disampaikan dengan baik karena terkadang pendengar tidak paham oleh apa yang dikatakan komunikatornya. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu

perusahaan menjadi semakin baik dan sebaliknya (Geralt, Koleangan, & Sepang, 2020).

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk seperti bank umum lainnya berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat baik perorangan maupun perusahaan dengan menyediakan berbagai jenis fasilitas salah satu produknya adalah produk kredit. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya terdapat 2 jenis produk kredit yaitu kredit konsumen dan kredit komersil. Pada jenis kredit konsumen yaitu Kpr Btn Bp2bt, Kpr Btn Subsidi, Kpr Btn Mikro, Kpr Btn Platinum, Kpa Btn, Kar Btn, Kbr Btn, Kpr Toko Btn, Kredit Swadana Btn, Kredit Ringan Btn, Dan Kredit Ringang Pensiunan. Sedangkan jika jenis kredit komersil yaitu Kredit Modal Kerja Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Kontruksi Bank, Kredit Pemilikan Lahan, Kredit investasi, Kredit Beragunan Simpanan, dan Kredit Usaha Rakyat. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan pelopor sekaligus bank pertama di Indonesia yang menyelenggarakan program kredit pemilikan rumah (KPR). Program KPR ini terlahir karena sejalan dengan peran BTN yang dipercayakan oleh pemerintah yang juga tercantum pada Surat Kementerian No. B 49/MK/IV/I/1974. Setelah SK tersebut terbit Bank BTN merealisasikan KPR pada 10 Desember 1976 di Semarang dengan 9 unit rumah. Dengan terealisasikannya KPR sejak 1976, penyaluran KPR terus meningkat, baik dari jumlah debitur maupun nilai kredit. Tanggal 10 Desember pun ditetapkan sebagai Hari KPR bagi BTN.

Program KPR BTN berhasil menarik minat dunia Internasional. Hal ini terbukti dengan diundangnya Bank BTN ke berbagai negara termasuk pada pertemuan-

pertemuan yang diselenggarakan Federasi *Real Estate Internasional* (FIABCI). Hingga saat ini, BTN tetap berkomitmen untuk fokus pada KPR.

Berdasarkan data hasil survey yang telah dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya bahwa target yang harus dicapai oleh karyawan adalah 90% tetapi berdasarkan hasil rata-rata yang didapat hanya 86,06% dengan demikian hasil tersebut tidak memenuhi pencapaian target. Dengan data tersebut maka dapat dikatakan terdapat masalah pada kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka perlu kiranya dilakukan penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut diatas, yang akan dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Tetap *Non-Manager* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemasalahan yang telah di kemukakan pada latar belakang, yaitu mengenai kepemimpinan, komunikasi dan kinerja karyawan, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kepemimpinan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Bagaimana komunikasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

4. Bagaimana pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kepemimpinan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Komunikasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
4. Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi seluruh pihak diantaranya :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu dan bahan acuan yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya dibidang kepemimpinan, komunikasi, dan kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan sehingga dapat mengetahui pengembangan teori manajemen sumber daya manusia yang sebenarnya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya terutama sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

c. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang akan datang mengenai pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya No. 101 Kelurahan Cikalang Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46112.

Penelitian ini direncanakan akan dilakukan selama 8 bulan mulai dari Januari sampai dengan Agustus. Adapun lebih lengkapnya mengenai jadwal penelitian dapat dilihat pada lampiran 1.