

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan merupakan organisasi penghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga perusahaan. Hampir semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan tersebut. PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Kota Tasikmalaya yang merupakan suatu lembaga keuangan bank yang diharapkan mempunyai kinerja yang berorientasi kepada pencapaian tujuan yang optimal. Dalam pencapaian tujuan berdasarkan Visi dan Misi perusahaan bercermin pada bagaimana perilaku perusahaan yang merupakan faktor yang dapat memperlancar ataupun menghambat pelaksanaan tugas dan pekerjaan pegawainya.

Dalam hal ini Sumber Daya Manusia merupakan tonggak berdirinya suatu perusahaan dalam menjalankan semua roda aktivitas dari keseluruhan aktivitas. Kinerja merupakan aspek penting dalam sebuah lembaga keuangan bank, karena hal ini lah yang akan menentukan tingkat keberhasilan lembaga keuangan bank dalam menjalankan fungsinya. Apabila para karyawan berkinerja kurang baik maka yang terjadi adalah menurunnya kualitas pelayanan yang di berikan oleh para karyawan yang akan berakibat pada citra lembaga keuangan bank tersebut menjadi buruk, dan kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan keuangan

yang menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata perusahaan yang baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang keuangan, sebuah lembaga keuangan bergantung pada kinerja para tenaga keuangan yang mengelolanya yaitu karyawan bank tersebut. Bank yang dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dan terus mengevaluasi hasil kinerja karyawannya yaitu PD. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya. Para karyawan harus professional dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab. Dengan demikian memberikan pelayanan yang memuaskan pada nasabah.

Pelayanan yang baik terhadap nasabah bukan saja hanya berkenaan dengan masalah teknis dan prosedur, melainkan memberikan solusi, kemudahan, rasa nyaman dan aman kepada nasabah. Untuk itu karyawan harus mempunyai sikap dan minat yang tinggi terhadap tugas yang di berikan oleh perusahaan, mempunyai komitmen yang kuat untuk bekerja sebaik mungkin, dan memberikan yang terbaik untuk meningkatkan kualitas diri dalam menghadapi segala tantangan pekerjaan yang ada. Sehingga kinerja yang tinggi dapat terwujud dari tiap-tiap karyawan yang ada dalam perusahaan.

Lembaga keuangan yang di tuntut memiliki kinerja yang optimal yaitu Bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

PD. BPR Artha Sukapura berakar dari pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD) di setiap kecamatan dan beberapa pasar potensial pada tahun 1967 sampai dengan tahun 1970, dasar pembentukan BKPD ini adalah Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Tasikmalaya Nomor Pe.003/170/SK/1967. Pada masa sebelum konsolidasi, ada 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya. Dengan tujuan agar BPR milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya menjadi lebih kuat, dan mempunyai daya saing, sehingga dalam pengelolaannya dapat membentuk sistem perbankan yang sehat, pada bulan Februari 2011, melalui kebijakan Bupati Kabupaten Tasikmalaya dan didukung oleh DPRD Kabupaten Tasikmalaya, menggabungkan ke 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya menjadi 2 PD. BPR yaitu PD. BPR ARTHA SUKAPURA dan PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG. Dengan penataan penggabungan ini semakin terasa dan terlihat fungsi PD. BPR ARTHA SUKAPURA sebagai Lembaga Intermediasi dan lembaga kepercayaan masyarakat.

PD. BPR Artha Sukapura merupakan salah satu badan usaha milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya, yang memiliki tujuan untuk melayani usaha kecil dan mikro masyarakat dan membantu mendorong pemerataan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup kesejahteraan masyarakat.

Sebagai perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para nasabahnya, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja pegawainya. Karena

dengan adanya kinerja yang baik dalam diri setiap pegawai, maka akan mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaan yang sudah diberikan yang akan mempengaruhi kinerja PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

Mengingat begitu pentingnya kinerja pegawai dalam mendukung kegiatan pelayanan masyarakat, maka sebuah perusahaan harus dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawannya. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan mulai dari pendidikan, pelatihan, dan pemberian kompensasi, memberika pujian dan motivasi hingga penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Namun demikian, kinerja pegawai juga tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, akan tetapi dipengaruhi oleh hal-hal yang lainnya.

Pengalaman bagi setiap karyawan itu penting bagi perusahaan. Karena pada pengalaman tersebut perusahaan dapat mengetahui apa yang dikerjakan dan keahlian apa yang dimiliki karyawan. Ada pepatah klasik bahwa "*experience is the best teacher*" pengalaman adalah guru terbaik, maksud dari hal tersebut bahwa seseorang belajar dari pengalaman yang pernah dialaminya. Oleh karena itu, tidak dapat disangkal bahwa pengalaman kerja yang lebih banyak akan mendukung seseorang untuk menjalankan tugasnya dengan sukses.

Pengalaman kerja dalam sebuah organisasi memberikan kehidupan tersendiri bagi setiap organisasi, keterampilan yang diperlukan untuk menciptakan ide-ide kreatifitas itu timbul berdasarkan pengalaman seseorang dalam sebuah organisasi. Selain itu dalam pengalaman bekerja dapat diukur dari masa kerja yang pernah dikerjakan oleh karyawan tersebut. Pengalaman kerja yang cukup

dapat juga mempengaruhi seberapa cepat dan bagusnya kinerja suatu karyawan karena dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya didapat seiring dengan masa kerja yang ditekuni. Setiap pekerjaan selain membutuhkan pengalaman dalam bekerja, adapun peran yang mendukung dalam meningkatkan kinerja salah satunya lingkungan dalam bekerja.

Menurut Nitisemito dalam penelitian Lika, (2016) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja adalah segala hal yang ada disekitar karyawan saat melakukan pekerjaan, baik fisik maupun non fisik, yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi diri dan pekerjaannya dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik tentu akan membuat karyawan merasa nyaman, sehat dan aman sehingga dapat memotivasi karyawan melaksanakan kegiatan atau tugasnya secara ideal. Kondisi lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan karyawan mudah jenuh, mudah jatuh sakit, sulit berkonsentrasi, datang terlambat dan menyebabkan penurunan pada semangat kerja karyawan dan kinerja karyawan.

Setiap pekerjaan selain membutuhkan pengalaman dalam bekerja dan memperhatikan sekitar lingkungan kerja, adapun peran yang mendukung dalam meningkatkan kinerja salah satunya komitmen dalam bekerja atau komitmen organisasi. Komitmen kerja juga harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berkualitas.

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci penentu keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan yang

berkomitmen pada suatu organisasi biasanya adalah mereka yang menunjukkan sikap kerja yang fokus, sangat bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya, dan sangat stabil terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi memiliki sikap yang berbeda dengan karyawan yang memiliki komitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa pekerja, seperti rendahnya tingkat absen dan rendahnya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan.

Komitmen yang tinggi membuat individu peduli terhadap nasib organisasi dan berusaha untuk menjadikan organisasi lebih baik. Dengan komitmen yang tinggi, kemungkinan penurunan kinerja dapat dihindari. Komitmen suatu organisasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan dari komitmen organisasi adalah untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi agar tidak terjadi secara terus menerus. Komitmen organisasi yang dijalankan dengan baik akan mampu meningkatkan kinerja dan kedisiplinan karyawan yang akan selalu dapat dimintai pertanggung jawaban atas pekerjaan yang dilakukan.

Hasil pra survey mengungkapkan bahwa kinerja karyawan PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalay masih rendah dan cenderung menurun. Berdasarkan dari hasil wawancara, faktor utama yang menyebabkan masih rendahnya kinerja karyawan disebabkan oleh masih kurangnya pengalaman kerja, kondisi lingkungan kerja non fisik yang belum kondusif serta rendahnya komitmen kerja dari karyawan non manajer. Oleh sebab itu, faktor pengalaman, kondisi lingkungan kerja dan komitmen kerja menjadi perhatian penulis untuk

melakukan penelitian lebih lanjut karena ketiga faktor tersebut berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BPR sudah sejak awal lebih fokus dalam melayani masyarakat, terutama yang berada di wilayah terpencil yang selama ini belum bisa terjangkau secara maksimal oleh bank umum. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di tiga bank perkreditan rakyat yaitu (1) PT. BPR Artha Galunggung, (2) PT. BPR Cikurubuk, dan (3) PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Kota Tasikmalaya, terlihat bahwa PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Kota Tasikmalaya belum mencapai standar kinerja organisasi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.1

Tabel 1.1
Kinerja Organisasi BPR Artha Galunggung, Cikurubuk dan Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya Periode Desember 2021

Nama Perusahaan			Unit Kerja	Standar Kinerja/Bulan (Rp)	Pencapaian Kinerja/Bulan (Rp)	Kategori Kinerja
PT BPR Artha Galunggung			Kredit	2.730.000.000,-	2.809.970.000,-	Tercapai
			Tabungan	2.520.000.000,-	2.601.475.000,-	
			Deposito			
Cikurubuk			Kredit	2.848.000.000,-	2.859.304.000,-	Tercapai
			Tabungan	2.100.000.000,-	2.142.277.000,-	
			Deposito			
Artha Sukapura KP Tasikmalaya			Kredit	2.500.000.000,-	1.500.000.000,-	Belum Tercapai
			Tabungan	2.500.000.000,-	1.500.000.000,-	
			Deposito			

Sumber: BPR Artha Galunggung, Cikurubuk dan Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya, 2022

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Kota Tasikmalaya belum mencapai target kinerja organisasi karena capaian kinerja masih di bawah standar. Maka dari itu, inilah alasan melakukan penelitian pada PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya. PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan menyalurkan

dana sebagai usaha memiliki jumlah karyawan sebanyak 30 orang. Setiap perusahaan tentunya akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan dapat mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan harus menjadi fokus utama perusahaan untuk mengetahui kemampuan karyawannya, karena kinerja karyawan akan berhubungan langsung terhadap kinerja perusahaan.

Hasil observasi awal yang dilakukan terhadap 10 karyawan pada PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum mencapai standarkinerja. Data kinerja karyawan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Kinerja Karyawan pada PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat
Tasikmalaya Periode Desember 2021

No	Nama Karyawan	Unit Kerja	Standar Kinerja (Rp)	Pencapaian Kinerja (Rp)	Kategori
1	Uca Cahyono	Kredit	200.000.000,-	158.124.000,-	Belum Tercapai
2	Saut Yogasara	Kredit	200.000.000,-	159.500.000,-	Belum Tercapai
3	Yoga Alpian Wiguna	Kredit	200.000.000,-	200.000.000,-	Tercapai
4	Ega Pujarsono	Kredit	200.000.000,-	155.000.000,-	Belum Tercapai
5	Yanti Supriantini	Kredit	200.000.000,-	165.000.000,-	Belum Tercapai
6	Mamat Rahmat	Tabungan Deposito	150.000.000,-	105.500.000,-	Belum Tercapai
7	Agus Setiawan	Tabungan Deposito	150.000.000,-	108.710.000,-	Belum Tercapai
8	Jejen Jenal Asikin	Tabungan Deposito	150.000.000,-	100.500.000,-	Belum Tercapai
9	Budi Rianto	Tabungan Deposito	150.000.000,-	100.410.000,-	Belum Tercapai
10	Esa Lorenda	Tabungan Deposito	150.000.000,-	150.000.000,-	Tercapai
Total			1.750.000.000,-	1.324.684.000,-	Belum Tercapai

Sumber: BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya, 2022

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari karyawan PT. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya yang di observasi awal, itu hampir 80% karyawan belum mencapai standar kinerja, 40% pada bagian kredit dan 40% pada bagian tabungan deposito, serta hanya 20% yang mencapai standar kinerja. Kurang tercapainya target perusahaan, berdasarkan survey awal disebabkan karena adanya kondisi lingkungan kerja pada PD. BPR Artha Sukapura yang masih kurang kondusif, meskipun telah ada beberapa upaya yang dilakukan manajemen untuk menciptakan suasana kerja senyaman mungkin. Namun dalam pelaksanaannya ada beberapa hal yang menjadi kendala sampai saat ini. Misalnya, masih kurang optimalnya kerjasama setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan serta proses komunikasi yang kurang berjalan diantara sesama pegawai.

Padahal sejatinya sejak awal penerimaan, setiap karyawan telah berkomitmen untuk mematuhi setiap peraturan yang terdapat di PD. BPR Artha Sukapura. Namun masih nampak masalah seperti terdapat sebagian kecil karyawan yang tidak mampu berkomitmen dengan peraturan yang ada. Misalnya terdapat karyawan yang menggunakan kesempatan untuk ke luar di saat jam kerja dengan alasan tugas lapangan dan juga ada yang menggunakan alasan izin atau sakit padahal sebenarnya tidak supaya tidak masuk kerja.

Selain dua faktor diatas, hal lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan ialah pengalaman kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan. Dimana dari hasil observasi diperoleh keterangan, masa kerja yang dimiliki karyawan PD. BPR Artha Sukapura dimulai dari tahun 1990 hingga tahun 2021 yang berarti beragamnya masa kerja ini berpengaruh pada pengalaman kerja yang dimiliki

karyawan karena semakin lama masa kerja yang dimiliki karyawan maka semakin besar pengalaman kerja yang didapatkan sehingga berpengaruh pula pada kinerja karyawan yang dirasakan. Namun demikian sampai saat ini belum dapat diketahui secara pasti apakah pengalaman kerja yang ada di PD. BPR Artha Sukapura dapat meningkatkan kinerja karyawan atau tidak.

Hal yang belum pernah dievaluasi oleh PD. BPR Artha Sukapura oleh karena itu, perlu di analisis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pengalaman kerja, lingkungan kerja, dan komitmen di BPR Artha Sukapura terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu PD. BPR Artha Sukapura dalam menemukan hubungan yang konkrit antara pengalaman kerja, lingkungan kerja, komitmen, dan kinerja karyawan pada BPR Artha Sukapura. Peneliti juga berharap dapat memberikan gambaran bagaimana penyesuaian antara pengalaman kerja dengan *job desk* yang dilakukan, menciptakan lingkungan kerja yang baik dan kondusif, serta menciptakan karyawan yang memiliki komitmen tinggi di BPR Artha Sukapura, agar kinerja karyawan semakin optimal, sehingga berakibat pada peningkatan kinerja karyawan di PD. BPR Artha Sukapura.

Berdasarkan pada beberapa permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan hasilnya akan disajikan dalam skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGALAMAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Suatu Penelitian Di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok sejauh mana pengaruh pengalaman kerja, lingkungan kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka untuk menganalisis masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman kerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
2. Bagaimana lingkungan kerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
3. Bagaimana tingkat komitmen karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
4. Bagaimana kinerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
5. Bagaimana tingkat pengalaman kerja, lingkungan kerja, dan komitmen mempengaruhi kinerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya baik secara parsial maupun secara simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengalaman kerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
2. Lingkungan kerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat

Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;

3. Tingkat komitmen karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
4. Kinerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya;
5. Pengaruh pengalaman kerja, lingkungan kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan *Non-Manajer* di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi seluruh pihak, diantaranya :

1. Pengembang Ilmu Pengetahuan

Hasil dari ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan acuan yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengalaman kerja, lingkungan kerja, komitmen dan kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah terhadap perusahaan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik dalam teori maupun aplikasinya. Secara teori dapat memperdalam pemahaman ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan dan aplikasinya diharapkan dapat mengetahui tentang “pengaruh pengalaman, lingkungan dan komitmen

terhadap kinerja karyawan” sehingga dapat membandingkan antara teori yang penulis dapatkan dengan kenyataan yang ada di lapangan

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti sebagai acuan terhadap informasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

c. Bagi Lembaga/ Fakultas Ekonomi

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam perkuliahan. Diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dan sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang serupa.

d. Bagi pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan memberikan manfaat untuk dijadikan bahan perbandingan serta petunjuk untuk keperluan penelitian pada masalah yang sama ataupun sebagai masukan bagi pihak lain yang membutuhkan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura kantor pusat Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No 138A, Sukamanah, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat, kode pos 46111.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian ini kurang lebih dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan, terhitung mulai dari bulan Desember tahun 2021 s.d bulan April tahun 2022 sesuai dengan jadwal yang terlampir.