

# BAB I

## PENDAHULUAN

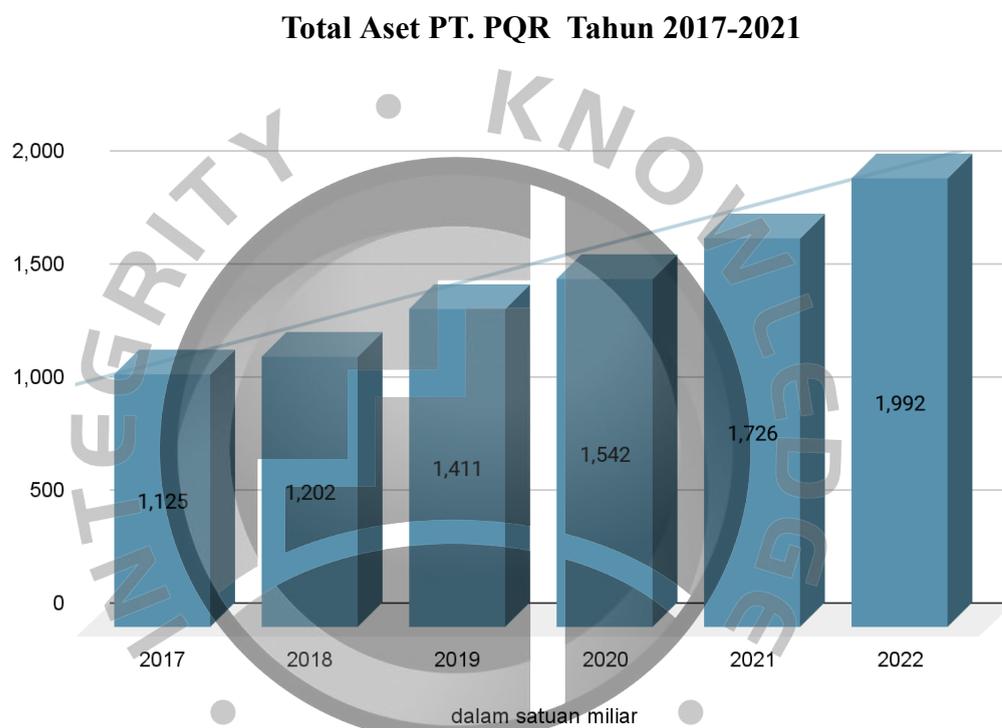
### 1.1 Latar Belakang

Sejak terjadinya krisis moneter di tahun 1997 yang menunjukkan lemahnya pengawasan dan regulasi terhadap perbankan di Indonesia, banyak bank mengalami kesulitan keuangan dan akhirnya mengalami kebangkrutan. Pemerintah kemudian melakukan restrukturisasi perbankan dan membentuk Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) untuk menangani masalah keuangan di sektor perbankan. Salah satu bank hasil restrukturisasi ini adalah PT. PQR yang didirikan pada tahun 1998 sebagai hasil dari penggabungan empat bank milik negara, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia (*Profil Perusahaan*, n.d.). PT. PQR merupakan bank umum yang menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan, seperti tabungan, deposito, kredit, dan investasi. Selain itu, PT. PQR juga memiliki bisnis di bidang asuransi, manajemen aset, dan perbankan syariah melalui anak perusahaannya.

Selain itu PT. PQR juga berperan sebagai salah satu bank pembangunan di Indonesia seperti halnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan Bank Tabungan Negara (BTN), yang memberikan kredit untuk proyek-proyek pembangunan infrastruktur seperti jalan tol, bandara, dan pelabuhan. PT. PQR juga memberikan dukungan finansial untuk proyek-proyek di sektor energi dan pertambangan, serta proyek-proyek yang berkaitan dengan industri dan perdagangan. Sejak didirikan, PT. PQR telah berkembang menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Dan kini PT. PQR menjadi bank terbesar dari sisi aset di Indonesia dengan total aset

per Desember 2022 mencapai Rp 1.992 triliun atau tumbuh 15,5% secara *year on year* (YoY) (Ayyi Hidayah, 2022).

Berdasarkan data tahun 2017 sampai dengan 2021, berikut total aset dari PT. PQR.



**Gambar 1.1 Total Aset PT. PQR Tahun 2017-2021**

Sumber: Statista.com (*Mandiri: Total Assets 2021, 2022*)

Tabel 1.1 diatas menunjukkan grafik total aset PT. PQR yang terus meningkat, dimana rata-rata setiap tahunnya meningkat sebanyak 12.09%. Tidak hanya aset, laba bersih dari PT. PQR pun tercatat akan sangat baik, yaitu diangka Rp41.2 triliun atau tumbuh 46.9% secara *year on year* (YoY). Pertumbuhan aset

dan laba perusahaan dapat menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam mengelola bisnisnya dan memperluas jangkauan layanan ke nasabah. Namun, pertumbuhan aset yang tinggi, tidak selalu berarti kinerja karyawan juga ikut meningkat. Maka dari itu, Bank sebagai penyedia jasa layanan keuangan harus memelihara dan memaksimalkan kinerja karyawannya yang juga berperan sebagai aset perusahaan itu sendiri.

Kinerja karyawan sendiri merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara dalam Lyta Lestary & Harmon, 2017, 98). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia, kelengkapan fasilitas kantor, kondisi lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan pada PT. PQR area Thamrin, ditemukan banyak kekurangan dari faktor-faktor tersebut yang justru membuat kinerja karyawan cenderung kurang baik. Wawancara dilakukan dengan 15 karyawan pada PT. PQR area Thamrin. PT. PQR area Thamrin memiliki total 62 karyawan yang terdiri dari:

**Tabel 1.2 Total Karyawan PT. PQR Area Jakarta Thamrin**

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
Vice President	1
Assistant Vice President	5
Senior Manager	1
Officer	15
Pelaksana	40

Sumber: Penulis, Juli 2023.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan dari faktor kualitas sumber daya manusia, masih banyak ditemukan karyawan yang memiliki keterbatasan dalam pengetahuan sistem perusahaan dan teknologi terbaru yakni sekitar 45% hingga 55% dari total karyawan. Keterbatasan ini merentang dari pemahaman dasar mengenai operasi internal perusahaan hingga kemampuan dalam mengadopsi perangkat lunak atau alat kerja terkini. Selain itu, sekitar 50% hingga 60% dari karyawan juga kurang memiliki kesadaran yang memadai dalam menjaga fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Hal ini dapat berdampak pada efisiensi operasional, biaya perawatan yang meningkat, dan bahkan potensi risiko keamanan yang lebih tinggi. Penting bagi perusahaan untuk mengambil tindakan strategis guna meningkatkan pemahaman karyawan terkait sistem dan teknologi serta mengedukasi mereka mengenai pentingnya merawat fasilitas dengan baik. Kualitas sumber daya manusia merupakan manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generative, inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelligence, creativity, dan imagination (Ndraha dalam Ferdy Leuhery, 2018)

Kemudian dalam faktor kelengkapan fasilitas kantor, Hingga saat ini, sekitar 60% hingga 70% dari karyawan di PT. PQR Area Thamrin mengungkapkan ketidakpuasan terhadap fasilitas yang disediakan. Masalah ini mencakup berbagai aspek, di mana sekitar 45% karyawan menghadapi kendala serius akibat fasilitas komputer yang lambat, mengakibatkan pekerjaan mereka memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Selanjutnya, sekitar 30% hingga 40% karyawan melaporkan bahwa fasilitas pengarsipan dokumen yang

tidak efisien membuat mereka harus menghabiskan berjam-jam untuk merapikan hanya satu dokumen. Kendala lainnya juga dirasakan, seperti wifi dengan kecepatan rendah yang dialami oleh sekitar 25% hingga 35% karyawan, serta kurangnya kenyamanan dalam fasilitas tempat makan dan tempat beribadah, yang dirasakan oleh sekitar 20% hingga 30% karyawan.

Selain itu, sekitar 15% hingga 25% karyawan juga menghadapi kesulitan dalam mengakses ruangan serbaguna untuk keperluan acara internal, yang mengharuskan mereka berkolaborasi dengan cabang lain. Tidak diragukan lagi, tantangan-tantangan ini tidak hanya menghambat produktivitas karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari, tetapi juga menciptakan rasa ketidakpuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Sementara kelengkapan fasilitas kantor sendiri mempunyai arti sebagai kantor atau perusahaan yang memberikan berbagai pelayanan kepada karyawannya guna memenuhi dan menunjang kebutuhan karyawan dalam bekerja sehingga lebih produktif dan memuaskan (Husnan dalam Astadi Pangarso et al., 2016, 55). Kelengkapan sarana dan fasilitas kerja akan mendorong timbulnya hasil kerja yang efektif dan efisien serta mendorong peningkatan kualitas yang seiring dengan standar kerja yang ada.

Selain itu pada faktor kondisi lingkungan kerja, PT. PQR Area Thamrin menunjukkan sekitar 55% hingga 65% dari karyawan, menyatakan bahwa lingkungan kerja di perusahaan ini dinilai masih belum memiliki kondisi yang baik. Salah satu aspek yang menonjol adalah kurangnya kerapian lingkungan kerja, yang dirasakan oleh sekitar 40% hingga 50% karyawan. Ruang kerja yang berantakan, kurangnya pengaturan yang efisien, dan ketidakteraturan umumnya

menciptakan atmosfer yang tidak kondusif bagi produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Di samping itu, sekitar 25% hingga 35% karyawan juga merasa bahwa perusahaan belum memberikan tempat atau wadah yang memadai bagi mereka untuk menyalurkan kejenuhan dan tekanan dalam pekerjaan.

Tidak adanya ruang untuk rekreasi, relaksasi, atau bahkan ruang bagi kreativitas menyebabkan karyawan merasa terbatas dalam mengekspresikan diri serta mengelola stres. Ketidakpuasan terhadap kondisi lingkungan kerja ini secara signifikan mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan, serta dapat mengganggu semangat dan motivasi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Kondisi lingkungan kerja sendiri dapat sebagai semua hal yang ada disekeliling karyawan saat melakukan pekerjaannya yang kemudian dapat berpengaruh pada hasil kerjanya, baik yang berbentuk maupun tidak. Untuk memunculkan kepuasan karyawan dalam sebuah perusahaan tentu dibutuhkan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan, dengan demikian maka perusahaan akan mendapatkan loyalitas dari para karyawan. Hal ini tentu membawa nilai positif bagi perusahaan baik dari segi sumber daya manusia sebagai aset perusahaan maupun dari segi finansial. (Sihaloho & Hotlin Siregar, 2019, 275).

Kepuasan kerja karyawan menjadi perhatian utama, namun hingga saat ini, sekitar 60% hingga 70% dari total karyawan PT. PQR Area Jakarta Thamrin merasa kurang puas dengan kondisi kerja mereka. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan ini adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia di perusahaan ini, yang dialami oleh sekitar 35% hingga 45% karyawan. Kekurangan dalam kemampuan, pelatihan, dan kompetensi tim kerja secara

signifikan mempengaruhi kinerja dan kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan strategis. Selanjutnya, sekitar 30% hingga 40% karyawan mengeluhkan kurangnya perhatian terhadap kondisi lingkungan kerja, termasuk kurangnya perawatan dan pengaturan yang nyaman.

Kondisi fisik yang buruk, pencahayaan yang tidak memadai, dan kebisingan dapat mengganggu kesejahteraan dan konsentrasi karyawan. Lebih lanjut, sekitar 25% hingga 35% karyawan juga merasa bahwa kurang lengkapnya fasilitas kerja, seperti peralatan dan teknologi yang tidak memadai, serta fasilitas rekreasi dan relaksasi yang minim, merugikan pengalaman kerja mereka. Ketidakpuasan ini secara langsung menghambat motivasi dan semangat kerja, mengakibatkan penurunan produktivitas, dan bahkan meningkatkan risiko perpindahan karyawan. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memegang perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara orang dengan tingkat kepuasan yang rendah memegang perasaan negatif (Robbins dan Judge, 2017:116)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Bank PQR Area Thamrin harus lebih memastikan bahwa pertumbuhan aset perusahaan dapat diimbangi dengan pengembangan motivasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya dengan memberikan solusi dari masalah yang uraikan. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat meningkat seiring dengan pertumbuhan total aset PT. PQR, sehingga memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang hingga uraian masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kelengkapan Fasilitas, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kondisi Lingkungan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin”**

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan mengembangkan hasil penelitian terdahulu dari Jieda Audirachaman (2022) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Percetakan Buku CV. Angkasa Solo”
2. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kinerja pegawai, variabel independen nya berupa fasilitas, kualitas sumber daya manusia dan kondisi lingkungan dan variabel mediasi yaitu kepuasan kerja. Ketiga variabel independen tersebut dipilih karena menjadi faktor yang penting bagi variabel dependen untuk memberikan hasil terbaiknya pada kesuksesan perusahaan.
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi karyawan yang bekerja pada PT. PQR Area Thamrin. Penelitian ini akan mengukur tingkat kinerja karyawan melalui kelengkapan fasilitas, kualitas sumber daya manusia dan kondisi lingkungan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

### 1.3 Identifikasi Masalah

Karyawan pada PT. PQR Area Thamrin dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabahnya. Namun kenyataannya, banyak hal yang membuat pekerjaan dari para karyawan ini mengalami kendala seperti kurangnya pemahaman akan teknologi terbaru, tidak maksimalnya fasilitas yang diberikan untuk bekerja seperti komputer, wifi dan sistem pengarsipan yang kurang mendukung, kemudian juga kurangnya baiknya fasilitas penunjang seperti tempat makan, tempat ibadah, juga tempat karyawan melepaskan penat dalam bekerja seperti tempat atau fasilitas olahraga hingga kurang rapinya lingkungan kerja yang juga diakibat oleh kurangnya kesadaran karyawan dalam menjaga fasilitas yang sudah diberikan. Jika permasalahan tersebut terus berlanjut maka dikhawatirkan dapat mengganggu kinerja dari karyawan dan kepuasan kerja karyawan yang tentunya akan membuat dampak negatif kepada perusahaan.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, ruang lingkup masalah dan identifikasi masalah, maka berikut perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini:

1. Apakah kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
2. Apakah kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
3. Apakah kondisi lingkungan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?

4. Apakah kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
5. Apakah kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
6. Apakah kondisi lingkungan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
7. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
8. Apakah kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
9. Apakah kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
10. Apakah kondisi lingkungan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?

### 1.5 Pembatasan Masalah

Dalam Upaya memfokuskan analisa dan hasil dari penelitian ini, maka akan dilakukan pembatasan masalah yang terdiri dari sebagai berikut:

1. Fasilitas yang dibahas dalam penelitian ini adalah fasilitas kantor yang berbentuk alat penunjang kerja seperti komputer, wifi, sistem pengarsipan dan ruangan kerja juga ruangan-ruangan yang menjadi hak karyawan seperti tempat ibadah dan tempat makan.
2. Kualitas sumber daya manusia yang dibahas dalam penelitian ini merupakan kurangnya pengetahuan dan teknologi juga kesadaran akan menjaga fasilitas yang telah diberikan perusahaan.
3. Kondisi lingkungan yang dibahas dalam penelitian ini merupakan kurangnya kerapian di lingkungan kerja dan juga tidak adanya wadah untuk karyawan menyalurkan kepenatan dalam bekerja.
4. Objek penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PQR area Thamrin.

### 1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh positif kelengkapan fasilitas pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
2. Menganalisis pengaruh positif kualitas sumber daya manusia pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?

3. Menganalisis pengaruh positif kondisi lingkungan pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
4. Menganalisis pengaruh positif kelengkapan fasilitas pada kepuasan kerja pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
5. Menganalisis pengaruh positif kualitas sumber daya manusia pada kepuasan kerja pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
6. Menganalisis pengaruh positif kondisi lingkungan pada kepuasan kerja pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
7. Menganalisis pengaruh positif kondisi kepuasan kerja pada kinerja karyawan pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
8. Menganalisis pengaruh positif kelengkapan fasilitas pada kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
9. Menganalisis pengaruh positif kualitas sumber daya manusia pada kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi PT. PQR Area Jakarta Thamrin?
10. Menganalisis pengaruh positif kondisi lingkungan pada kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi PT. PQR Area Jakarta Thamrin?

### 1.7 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini, sangat diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak terutama untuk rekan praktisi dan juga akademis:

#### 1. Manfaat bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan hingga solusi pada perusahaan terkait juga instansi lainnya perihal pentingnya memperhatikan variabel fasilitas, kualitas sumber daya manusia dan kondisi lingkungan dalam pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Tentu saja berperan penting dalam kelangsungan perusahaan untuk menjaga kualitas nya dalam beroperasi.

#### 2. Manfaat bagi akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai referensi dan juga bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kelengkapan Fasilitas, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kondisi Lingkungan Terhadap Kinerja Pegawai ataupun judul yang relevan dimasa yang akan datang. Juga sebagai sumber pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat menambah wawasan dalam ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya dalam dunia perbankan.

## **1.8 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab yang akan menjelaskan tentang:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab 1 peneliti menjabarkan mengenai latar belakang yang yang berhubungan dengan variabel penelitian dan fenomena masalah yang diadopsi, kemudian ruang lingkup masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab 2 peneliti menjabarkan mengenai berbagai teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, teori variabel penelitian yang digunakan, teori kerangka pemikiran, dan teori hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab 3 peneliti menjabarkan mengenai objek penelitian, desain penelitian, metode pengambilan sampel, operasional variabel, teknik pengelolaan data dan analisis data dan teknik pengujian hipotesis.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab 4 peneliti menjabarkan mengenai profil perusahaan yang dijadikan objek penelitian, kemudian penyajian atas data yang telah didapatkan selama penelitian hingga cara dan hasil analisis yang didapat atas data penelitian tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab 5 peneliti menjabarkan mengenai inti dari hasil analisis penelitian atas bab pendahulunya sekaligus memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.