

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi didirikan memiliki tujuan yang ingin dicapai bersama. Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sub-subsistem atau bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya dalam melakukan aktivitasnya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi aktivitas organisasi/kinerja karyawan dalam suatu organisasi diantaranya adalah budaya organisasi dan lingkungan kerja. Budaya organisasi adalah nilai-nilai, keyakinan, perilaku, dan prinsip-prinsip dasar yang merupakan landasan bagi sistem dan praktek-praktek manajemen serta seluruh anggota organisasi (Riani, 2014). Setiap organisasi pasti memiliki budaya yang berfungsi untuk membentuk aturan atau pedoman dalam berpikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung sebagaimana diketahui menghimpun dan menerapkan budaya organisasi yang biasa disebut budaya perwira. Budaya perwira adalah kekuatan yang sangat berpengaruh dalam memberikan semangat dan motivasi kerja kepada seluruh karyawan PT Mandiri Tunas Finance (Oktora, D. D. 2023). Budaya perwira memiliki nilai-nilai yaitu kepercayaan; (jujur dan dapat dipercaya, bertanggung jawab, berkomitmen), kewirausahaan; (rasa memiliki, profesionalisme dan fokus pada pelanggan), kegembiraan; (antusias, ulet, pantang menyerah, bersinergi, dan gembira). Hal ini dapat diartikan budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi kearah yang lebih baik.

Mengenai budaya organisasi, dalam sebuah perusahaan tidak akan berkembang menjadi perusahaan yang maju tanpa memperkokoh fondasi budayanya. Setelah budaya kuat maka akan berpengaruh besar terhadap strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja karyawan yang dapat

meningkatkan hubungan baik antar karyawan. Seperti halnya PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung yang dimana merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan/leasing. Dalam kegiatan ini PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung melayani penjualan baik secara kredit maupun secara tunai, namun sebagian besar penjualannya adalah hasil penjualan secara kredit. Karena tujuan PT Mandiri Tunas Finance adalah memperoleh laba. PT Mandiri Tunas Finance memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mendapatkan pembelian sepeda motor secara kredit yang pembayarannya dilakukan dengan angsuran setiap bulan sesuai perjanjian. Akan tetapi seringkali para konsumen tidak dapat melakukan pembayaran sampai tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan karena konsumen mengalami hambatan dalam perekonomiannya sehingga menyebabkan kredit macet (Oktora, 2023). Dalam situasi ini perusahaan diharapkan bijak dalam mengambil keputusan sehingga dapat memberikan solusi dan tetap menjalankan nilai-nilai budaya organisasi. Budaya organisasi meresap dalam kehidupan organisasi dan selanjutnya mempengaruhi setiap kehidupan organisasi. Oleh karena itu, budaya organisasi berpengaruh sangat besar pada aspek-aspek fundamental dari kinerja karyawan. Untuk dapat mengelola organisasi dengan baik diperlukan pengertian yang jelas dan perhatian terhadap budaya organisasi.

Selanjutnya lingkungan kerja, selain budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, lingkungan kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan elemen-elemen didalam organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh terhadap kinerja organisasi (Rivai dan Basri, 2014). Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan

kerja harus baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan setiap tugas-tugasnya.

Kinerja adalah hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan dimana kinerja merupakan hasil kerja nyata yang ditampilkan karyawan, penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan dapat memberi dampak yang berarti dalam suatu perusahaan. Sehingga dalam hal ini seorang manajer memiliki tugas yang cukup berat dimana dia harus mampu mengkoordinir, mengevaluasi, mengoptimalkan dan memberikan dorongan bagi bawahannya agar dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan perusahaan.

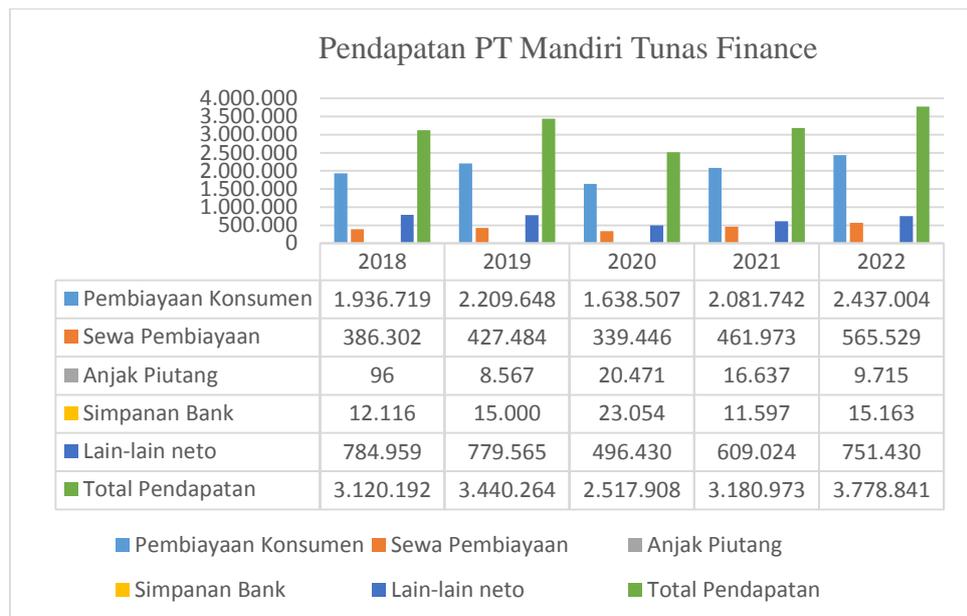
Peningkatan kinerja karyawan akan mendorong kemajuan bagi organisasi di lingkungan perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan yang tidak stabil. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan anggota organisasi atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, semua hal yang mencakup budaya organisasi dan lingkungan kerja harus menjadi perhatian penting bagi pihak manajemen agar para karyawan dapat menjalankan kinerja dengan maksimal.

Begitu juga dengan PT Mandiri Tunas Finance Bandar Lampung kinerja karyawan harus menjadi perhatian penting bagi pihak manajemen agar para karyawan dapat menjalankan kinerja dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. PT Mandiri Tunas Finance merupakan anak perusahaan dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang tersebar di seluruh kabupaten kota di Indonesia bergerak di bidang pembiayaan.

Fokus bisnis dari PT Mandiri Tunas Finance adalah pembiayaan *commercial car, pasenger car, motorcycle, heavi equipment* untuk *retail customer* dan mandiri KKB, serta *fleet customer*. Selain itu PT Mandiri Tunas Finance juga menyediakan pembiayaan untuk pendidikan, pernikahan, renovasi rumah, *travel, happy health*. Pada tahun 2017 PT Mandiri Tunas Finance juga menyediakan pembiayaan berbasis syariah.

Sampai saat ini PT Mandiri Tunas Finance terus tumbuh secara progresif dan menjadi perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia. Terbukti dengan *award* yang telah diraih MTF setiap tahunnya. Pada tahun 2017 MTF mendapatkan penghargaan sebagai perusahaan pembiayaan di Indonesia terbaik 2017 kelompok perusahaan – non Tbk Aset > Rp 10 T, *Most Popular Company* kategori pembiayaan dan *Top Multifinance On Asset > 10 – 20 Triliun* (*Career Development Center UPT. Pusat Pengembangan karakter dan karir mahasiswa Universitas Sriwijaya, 2023*).

Dalam perjalanannya, PT Mandiri Tunas Finance pernah mengalami naik turun dan cenderung tidak stabil dalam perolehan keuntungan perusahaan. Berikut gambar grafik pendapatan PT Mandiri Tunas Finance periode 2018-2022, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Pendapatan PT Mandiri Tunas Finance

Dengan melihat grafik diatas, dapat di artikan bahwa PT Mandiri Tunas Finance mengalami peningkatan di bidang pendapatan saat ini di bandingkan dengan beberapa tahun-tahun sebelumnya dengan rincian pembiayaan konsumen, sewa pembiayaan, anjak piutang, simpanan bank dan netto. Hasil grafik (kurva penawaran) menunjukkan adanya hubungan antara harga dan jumlah barang. Apabila harganya naik, jumlah barang atau

jasa juga akan meningkat. Pendapatan PT Mandiri Tunas Finance menunjukkan bahwa total pendapatan pada tahun 2018 mencapai Rp. 3.120.192, Rp. 3.440.264 di tahun 2019, kemudian berkembang menjadi Rp. 3.778.841 di tahun 2022. Hal tersebut menjadi peluang yang sangat besar terhadap PT Mandiri Tunas Finance dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Pada tahun 2022, PT Mandiri Tunas Finance (Perseroan) berupaya mempercepat peningkatan kinerja yang telah direalisasikan melalui sejumlah inisiatif strategis, yang ditetapkan dengan tema “*Elevate Business to The Next Level*”. Prinsip dari inisiatif tersebut adalah ikhtiar mencapai kinerja bisnis yang lebih baik dari yang telah diraih selama ini.

Setidaknya ada tiga inisiatif yang dijalankan. Pertama, optimalisasi bisnis *captiva market* dengan perbaikan model kolaborasi dan bersinergi bersama Bank Mandiri melalui *referral* mandiri grup, baik untuk nasabah perorangan maupun korporasi.

Kedua, mendorong akselerasi bisnis berbasis *dealership* yang merupakan kegiatan bisnis utama perseroan. Hingga saat ini, *dealer* merupakan mitra utama untuk menyalurkan pembiayaan kepada nasabah.

Ketiga, diversifikasi bisnis dan optimalisasi *database* melalui pembiayaan multiguna dan *channeling fintech*. Strategi difokuskan, dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang positif. Untuk mendukung strategi tersebut, Perseroan melakukan perluasan jaringan pemasaran melalui pengembangan tim *telemarketing* dan agen.

PT Mandiri Tunas Finance berhasil melampaui target sebelumnya dengan mencatatkan pembiayaan melampaui ekspektasi pada tutup buku periode 2022. Direktur Sales & Distribusi PT Mandiri Tunas Finance William Francis Indra mengungkapkan bahwa penyaluran pembiayaan baru perseroan sepanjang 2022 berhasil mencapai Rp27,8 triliun, tumbuh sekitar 36% *year-on-year (yoy)* dibandingkan kinerja periode 2021. William Francis Indra juga mengungkapkan PT Mandiri Tunas Finance mengalami

peningkatan target penyaluran pembiayaan sepanjang 2022 yang tadinya diharapkan berada di kisaran Rp25 triliun.

Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan topik yang menarik untuk dipelajari. Karena setiap orang mempunyai karakter dan latar belakang yang berbeda-beda. Kebanyakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berasal dari dalam diri karyawan maupun dilingkungan perusahaan. Menurut (Sedarmayanti, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya, sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi, dan kesempatan berprestasi. Menurut Athallah, (2021.) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya, sarana dan prasarana di tempat kerja, lingkungan kerja, *jobdesk* pekerjaan, tanggung jawab, visi dan misi perusahaan, budaya organisasi, sistem komunikasi, kinerja pimpinan, *skill upgrade*, bonus dan insentif.

Pada penelitian ini, peneliti akan fokus membahas kinerja karyawan dinilai dari 2 variabel, yakni budaya organisasi dan lingkungan kerja. Faktor budaya organisasi sangat penting dalam keberhasilan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan, perusahaan tidak akan berkembang menjadi perusahaan yang maju tanpa memperkuat fondasi budayanya. Setelah budaya kuat maka akan berpengaruh besar terhadap strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Pasla (2023), budaya organisasi adalah sistem yang menyeluruh dari keyakinan, norma, dan nilai yang diterima oleh anggota suatu organisasi yang menentukan bagaimana organisasi tersebut berperilaku. Budaya organisasi didefinisikan sebagai kerangka kerja kognitif terdiri atas sikap-sikap, nilai-nilai, norma perilaku, dan harapan bersama yang diserahkan oleh anggota organisasi (Green Berg & Baron yang dikutip oleh Sedarmayanti, 2017).

Variabel berikutnya yang tidak kalah penting dalam keberlangsungan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut (Afandi, 2016) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para

pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai, jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan maksimal. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dengan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Meski begitu keberlangsungan kinerja karyawan dalam perusahaan memiliki peluang dan hambatan. Beberapa peluang seperti mudahnya melakukan aktivitas pekerjaan yang dibantu oleh beberapa fasilitas yang disediakan dan dorongan motivasi dari atasan perusahaan. Selain peluang dari proses kinerja karyawan, juga terdapat kendala yang dihadapi oleh karyawan seperti halnya dilapangan kerap mengalami kesulitan dalam menggait dan menghubungi konsumen/pelanggan, hal penting yang menjadi permasalahan adalah adanya kasus kemacetan kredit dari konsumen serta didalam lingkungan perusahaan kurangnya fasilitas yang tersedia seperti halnya peralatan mesin pencetakan dan perlengkapan alat komputer disetiap bidang membuat efektivitas kinerja kurang optimal.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Susetyo, W. E., Kusmaningtyas, A., & Tjahjono, H. (2014) menunjukkan bahwa budaya organisasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut didukung dengan pendapat Solehah, S. D. (2021), serta Ningrum, A. R., Wahjono, S. I., Wardhana, A., & Choidah, N. (2021). Akan tetapi ada juga penelitian yang menyatakan bahwa budaya organisasi dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Marpaung, A. P., &

Darmawan, A. (2022) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Citra Buana Prakarsa) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian Tutu, R. V. B., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. (2022) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Astra Internasional Daihatsu Tbk Cabang Manado yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi berpengaruh terhadap lingkungan kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan dalam hasil penelitian ini menarik Peneliti untuk membahas topik yang sama, tentunya dengan disesuaikan dengan permasalahan/fenomena yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung?
3. Apakah budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung.

3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan budaya organisasi dan lingkungan kerja serta kaitannya dengan kinerja karyawan.

2. Secara praktis

Perusahaan diharapkan dapat menggunakan informasi dalam penelitian ini untuk meningkatkan Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dalam keberlangsungan operasional perusahaan. Selanjutnya dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sehingga bisa digunakan sebagai indikator dalam menyusun strategi operasional sehingga perusahaan dapat memiliki *competitive advantage* yang lebih.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini berisi keseluruhan isi penelitian dan pembahasan penelitian. Sistematika penelitian dijabarkan sesuai dengan penulisan yang tersusun dari BAB I sampai BAB V. Sistematika penelitian sangat membantu peneliti dalam menyusun penelitian secara terstruktur.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan mengenai bagian awal penelitian yang menggunakan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini berisi penjelasan mengenai metode penelitian, jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat merupakan hasil penelitian dan pembahasan penelitian. Bagian ini menjelaskan seluruh analisis yang dilakukan peneliti meliputi pengolahan data serta hasil dari pengolahan data penelitian yang kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian tersebut.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi para peneliti di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN