

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pembangunan ekonomi melalui industrialisasi, perdagangan, asuransi, perbankan, *real estate*, bisnis jasa ataupun disektor lainnya yang berorientasi pada akumulasi modal dapat tercermin dari produktivitas nasional sebagai salah satu indikator kinerja sebuah bangsa. Dengan semakin ketatnya persaingan di dalam atau di luar organisasi, layaknya badan usaha lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dituntut untuk memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan berkualitas agar dapat bersaing di pasar global demi mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten.

Menurut Poerwanto (2017), era globalisasi adalah dunia tanpa batas yang menuntut kesetaraan dan kebersamaan secara total baik dari aspek budaya, demografis ras dan bahkan geografis. Faktor utama dalam memenangkan persaingan global adalah dengan penguatan sumber daya manusia yang memiliki korelasi yang erat dengan peningkatan produktivitas kerja ditengah perubahan yang berlangsung cepat dalam dunia bisnis, ekonomi, politik dan budaya.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri. Budaya kerja yang baik akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi para karyawan dalam menjalankan tugasnya agar menghasilkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang sehat dan berintegritas serta unggul dan berkualitas.

Perusahaan adalah organisasi yang merupakan wadah dari sekumpulan individu yang memiliki latar belakang pendidikan, sosial, ekonomi, budaya, kemampuan dan motivasi yang berbeda dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagai wadah, organisasi memerlukan keterampilan manajerial untuk menangani Sumber Daya Manusia (SDM) dengan perilaku individual yang berbeda. Tak jarang juga dalam suatu organisasi muncul permasalahan yang secara serius terjadi seperti konflik ketidakpuasan, ketidakefisienan, penyimpangan, ataupun penyalahgunaan wewenang.

Persoalan yang muncul kemudian berdampak terhadap bagaimana organisasi dapat memaksimalkan produktivitas dan efisiensi. Konsekuensinya adalah bahwa setiap organisasi harus memiliki nilai-nilai yang dibangun untuk menyeragamkan pemikiran dan perilaku seluruh anggota organisasi yang tidak hanya berpandangan pada kepentingan tertentu saja.

Pengimplementasian budaya kerja sendiri dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia memiliki nilai utama (*core values*) yang seragam ialah AKHLAK sesuai dengan Surat Edaran Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor: SE-7/MBU/07/2020, tanggal 01 Juli 2020 tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara. Nilai utama (*Core Values*) AKHLAK dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang sehat, beretika, dan produktif. Prinsip-prinsip AKHLAK tidak hanya memperhatikan tindakan dan perilaku karyawan, tetapi juga mempertimbangkan aspek moral dan etika penting dalam budaya organisasi.

Strategi pengembangan talenta difokuskan tidak hanya dari sisi *knowledge* dan skill saja, namun juga menyentuh aspek *leadership management*. Nilai-nilai AKHLAK ini menjadi landasan dasar seluruh karyawan dalam melaksanakan transformasi secara konsisten.

PT. Jaminan Kredit Indonesia (PT. Jamkrindo) merupakan satu-satunya BUMN yang bergerak di bidang penjaminan dan terbesar di Indonesia, khususnya penjamin bagi Usaha Mikro, Usaha Kecil, Usaha Menengah, serta Koperasi (UMKMK), Penjaminan bagi BUMN, Penjaminan Sistem Resi Gudang, dan Penjaminan lainnya. Jaringan usaha PT. Jamkrindo terdiri dari 9 Kantor Wilayah, 55 Kantor Cabang (termasuk 1 Kantor Cabang Khusus), dan 16 Kantor Unit Pelayanan (KUP) yang tersebar di seluruh Indonesia dengan jumlah 1.945 karyawan.

Masalah yang terjadi saat ini adalah PT Jaminan Kredit Indonesia (PT. Jamkrindo) yang bergerak dalam bisnis penjaminan tentu tidak lepas dari tantangan dalam pengelolaan bisnis yang terus berkembang. Fenomena seperti itu dibutuhkan inovasi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap mitra penjaminan. Dalam mencapai tujuan perusahaan, tidak hanya dibutuhkan strategi dari sisi bisnis. Tetapi juga diperlukan metode lain seperti mengoptimalkan kemampuan perusahaan dengan mengedepankan visi misi, nilai-nilai dan perencanaan pengembangan lewat kerja sama tim, kolaborasi antar bagian, mampu beradaptasi dalam perkembangan digitalisasi, serta peningkatan keterampilan sebagai bagian dari kompetensi untuk bersaing di dunia bisnis.

Dalam pengukuran kinerja, PT. Jamkrindo menggunakan ukuran kinerja yaitu *Key Performance Indicator* (KPI). Menurut Chang (2011), KPI merupakan

seperangkat ukuran yang fokus terhadap aspek kinerja organisasi yang paling kritis bagi kesuksesan organisasi saat ini maupun masa mendatang. Adanya pengukuran kinerja lewat KPI tersebut mampu menumbuhkan jiwa kompetensi setiap karyawan dalam persaingan secara sehat.

Setiap karyawan yang bekerja pada perusahaan di bawah naungan Kementerian BUMN, tentu ada sistem promosi dan mutasi wilayah kerja. Dengan demikian, budaya organisasi dibutuhkan untuk mempermudah karyawan dalam menyesuaikan lingkungan kerja dan dapat membantu karyawan untuk mengetahui tindakan apa yang seharusnya dilakukan sesuai dengan budaya organisasi itu sendiri.

Salah satu langkah dalam optimalisasi kualitas pelayanan yaitu terlaksananya kegiatan operasional secara efektif dan efisien sebagai dukungan dan pioner penting dalam alur kerja bisnis. Dengan demikian, target bisnis dapat dicapai sesuai dengan indikator perusahaan dalam transformasi dunia bisnis. Bangkit dari hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Perseroan Terbatas (PT) Jamkrindo Kantor Cabang (KC) Tanjungpinang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Jamkrindo Kantor Cabang Tanjungpinang?

2. kendala apa saja yang dihadapi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Jamkrindo Cabang Tanjungpinang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Jamkrindo Kantor Cabang Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Jamkrindo Kantor Cabang Tanjungpinang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Jamkrindo Kantor Cabang Tanjungpinang  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi karyawan PT. Jamkrindo Kantor Cabang Tanjungpinang dalam mengetahui penerapan budaya organisasi agar menumbuhkan komitmen dalam bekerja dan semangat karyawan. Sehingga dapat memaksimalkan peningkatannya kinerja yang bukan hanya dirasakan oleh individual namun juga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan sebagai bahan perbandingan terhadap kajian penelitian yang sama namun dalam lingkup yang lebih luas sehingga bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.