

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada didalam suatu perusahaan atau organisasi, dan merupakan modal dasar suatu perusahaan atau organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan. Setiap sumber daya manusia akan mempunyai peranan masing – masing dalam usaha untuk mengembangkan perusahaan tersebut, baik dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah di hierarki perusahaan. Sumber daya manusia berbeda dengan sumber daya lainnya, dimana manusia selalu berusaha mengembangkan dirinya. Betapapun baiknya sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan kalau tanpa didukung personalia yang dapat bekerja secara efektif dan efisien akan tetap tidak dapat mencapai tujuan perusahaan secara memuaskan bahkan dapat berakibat kegagalan. Untuk itu perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dengan cara menggerakkan dan mengarahkan agar sumber daya manusia yang ada untuk mampu bekerja dengan baik, sehingga tujuan yang ada dalam perusahaan dapat tercapai.

Karyawan bagian dari sumber daya manusia yang menjadi pelaksana seluruh kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di perusahaan. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Karyawan memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan sebagai pemikir, perencanaan dan pengendali aktivitas perusahaan. Suatu perusahaan atau organisasi

yang memiliki sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas pada dasarnya untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai guna mencapai produktivitas yang lebih tinggi.

Sumber daya manusia menjadi bagian terpenting yang akan menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan perbankan, tuntutan dari setiap perusahaan perbankan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin dibutuhkan sesuai dengan adanya perubahan-perubahan lingkungan yang terjadi didalam setiap perusahaan. Adanya perusahaan yang terjadi didalam lingkungan perusahaan perbankan, membuat perbankan harus melakukan perbaikan yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi agar perusahaan jasa perbankan dapat berjalan dengan baik dan tetap dipercaya oleh masyarakat untuk menyimpan dananya.

Dewasa ini persaingan bisnis didunia perbankan semakin kompetitif baik dalam pasar domestik maupun internasional. Keadaan ini menuntut setiap pelaku usaha termasuk perbankan melakukan pemeliharaan manajemen organisasi dalam mengatasi persaingan bisnis ini, perusahaan perlu meningkatkan pemberdayaan terhadap sumber daya yang salah satunya adalah individu-individu sebagai sumber daya esensial dalam perusahaan itu sendiri. Perusahaan mulai membenahi diri dan sedikit melakukan sentuhan-sentuhan penting pada lini sumberdaya manusia agar bisa menghasilkan kerja yang lebih baik dan semakin produktif.

Dalam bahasa Indonesia kata bank berarti lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Menurut UU Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, Bank disebutkan sebagai 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 masyarakat.

Bank umum melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan kata perbankan merupakan bentuk kata mempunyai segala sesuatu yang berkenaan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatannya. Berikut adalah data ranking bank umum Indonesia tahun 2023 berdasarkan aset pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Ranking Bank Umum Indonesia Tahun 2023 Berdasarkan Aset

No	Nama Bank Umum	Aset (Rp Triliun)
1	PT. Bank Rakyat Indonesia	1.527
2	PT. Bank Mandiri	1.350
3	PT. Bank Central Asia	1.221
4	PT. Bank Negara Indonesia	904,96
5	PT. Bank Tabungan Negara	363,39
6	PT. Bank CIMB Niaga	307,59
7	Bank Syariah Indonesia	269,16
8	PT. Bank OCBC NISP	229,52
9	PT. Bank Pan Indonesia	182,78
10	PT. Bank Danamon Indonesia	179,82

(Sumber: OJK.go.id)

Berdasarkan tabel 1.1, total aset yang dimiliki masing-masing bank memiliki selisih yang cukup signifikan dengan posisi PT. Bank Rakyat Indonesia menempati posisi pertama dengan total aset Rp. 1.527 Triliun dan posisi keenam

ditempati PT. Bank CIMB Niaga dengan total asset Rp. 307,59 Triliun. Sebagai catatan, berdasarkan lembaga survey tersebut, peringkat perbankan Indonesia pada setiap Quartal selalu berubah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja merupakan faktor penting bagi penentuan keberhasilan perusahaan. Jika kinerja karyawan selalu mengalami kenaikan yang signifikan dari waktu ke waktu, maka perusahaan akan mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apalagi di era industri 4.0 seperti sekarang ini, semua perusahaan berlomba – lomba untuk memaksimalkan kinerja karyawan sehingga perusahaan mampu bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat.

Meningkatkan kinerja karyawan menjadi tantangan manajemen sumber daya manusia. Kinerja karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan atau kemajuan dari suatu perusahaan. Peningkatan Kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil.

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Tentu menjadi tantangan bagi pemimpin dimana harus meningkatkan kinerja karyawan demi mencapai kinerja perusahaan yang baik. Karena keberhasilan dalam mencapai tujuan dan keberlangsungan hidup perusahaan bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Pada dasarnya

perusahaan tidak hanya membutuhkan karyawan yang mampu dan terampil tetapi karyawan yang bisa bekerja lebih giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan berbagai cara, terutama dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja. Agar perusahaan dapat bersaing dan bertahan di era persaingan maka diperlukan peningkatan kualitas, efisien dan efektifitas tidak hanya tergantung pada teknologi mesin-mesin modern dan modal yang cukup saja..

Objek utama penelitian ini adalah PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya atau yang lebih dikenal dengan CIMB Niaga suatu bank yang berdiri pada tahun 1955 adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, dan merupakan perusahaan yang berbadan usaha Perseroan Terbatas. Usaha dan kegiatan yang dilakukan PT Bank CIMB Niaga Tbk adalah menjalankan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana dan melayani pembayaran pajak dengan tujuan memperoleh keuntungan bagi perusahaan. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2020, perusahaan ini memiliki 374 kantor cabang, 33 kantor kas bergerak, 44 titik pembayaran, dan 4.316 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

Saat ini CIMB Niaga merupakan bank terbesar keenam di Indonesia diamankan dari sisi aset, dan diakui prestasi dan keunggulannya di ronde pelayanan nasabah dan pengembangan manajemen. Ketika ini mayoritas saham Bank CIMB Niaga dimiliki oleh CIMB Group. Bank CIMB Niaga merupakan bank pembayar

(payment bank) KSEI terbesar kedua dari nilai transaksi, dan dengan Laba sebelum Pajak Konsolidasi Tumbuh 26,7% Y-o-Y pada tahun 2022.

Dengan kemampuan mengelola perusahaan yang baik, PT. Bank CIMB Niaga Tbk memang ditekankan kepada kinerja yang tinggi dan juga *performance* seluruh pegawai baik. Penilaian kinerja dilakukan dengan menerapkan pendekatan Key Performance Indicators (KPI), dimana KPI disusun berdasarkan target kinerja bank, target kinerja unit terkait, target kinerja individu yang diselaraskan dengan tujuan dan strategi bank serta mempertimbangkan aspek risiko dan kepatuhan.

Penilaian kinerja karyawan dilakukan secara *Self assessment* oleh Divisi Kepatuhan berdasarkan assessment dan data pendukung masing-masing unit kerja terkait dan hasilnya disampaikan pada Desk Sekretariat Perusahaan untuk dipublikasikan melalui website Bank CIMB Niaga (www.bankcimbniaga.co.id). Sebagai pelaksanaan atas ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 perihal Pelaksanaan Good Governance Bagi Bank Umum, serta dalam rangka peningkatan kualitas pelaksanaan CGC diseluruh tingkatan dan jenjang organisasi perusahaan, Bank CIMB Niaga setiap tahun melakukan *self assessment* secara komprehensif terhadap kecakupan pelaksanaan CGC.

Peneliti masih kurang cukup untuk membuktikan penyebab dari belum optimalnya kinerja PT. Bank CIMB Niaga Tbk maka dari itu, peneliti menyebarkan kuesioner pendahuluan dan melakukan wawancara kepada karyawan PT. Bank CIMB Niaga Tbk mengenai kinerja karyawan. Berikut pra-survey terhadap 25

orang karyawan di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kinerja Karyawan Pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya

No	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Skor Ideal	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1.	Kualitas kerja	2	13	2	3	5	79	100	3,16
2.	Kuantitas kerja	6	5	5	7	2	81	100	3,24
3.	Disiplin kerja	4	5	8	6	2	78	100	3,12
4.	Insiatif	7	4	8	3	3	75	100	3
Jumlah skor rata-rata Kinerja Karyawan							313	500	3,13
<p style="text-align: center;"> Jumlah Skor = Nilai × Tingkat Kesetujuan Skor Ideal = Jumlah Responden × Skor Tertinggi Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (25) Skor Rata-rata = Jumlah Mean : Jumlah Pertanyaan (4) </p>									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.2 kinerja karyawan PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya menunjukkan skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 3,13 yang mana skor tersebut belum sesuai dengan standar garis kontinum. Hal ini menunjukkan dimensi kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang masih kurang baik. Adapun dimensi kinerja yang masih ada di bawah rata-rata, yaitu dimensi insiatif dengan nilai rata-rata 3, dimensi disiplin kerja dengan nilai rata-rata 3,12 dan dimensi kualitas kerja dengan nilai rata-rata 3,16. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwasanya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.

Kinerja karyawan PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya diidkasikan masih rendah, hal ini diperkuat berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan peneliti. Peneliti melakukan penelitian pendahuluan mengenai banyaknya faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan. Penulis melakukan pra-survei mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan melalui kuesioner yang disebarakan pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya setelah melakukan pra-survei terhadap 25 responden. Pengukurannya menggunakan 7 (tujuh) variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Alasan peneliti melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Sebelum melakukan pra-survei penulis mencari tahu terlebih dahulu variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dari teori-teori hasil analisis penelitian terdahulu. Penulis memilih variabel Kepuasan kerja, Motivasi, Komunikasi internal, Kompensasi, Kepemimpinan, Disiplin kerja dan Lingkungan kerja sebagai variabel yang dianggap bermasalah terhadap kinerja karyawan.

Sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suardi (2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Pontianak bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadjar Muliawan (2021) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Kota Serang Banten bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian oleh Citra Gomelan (2019) dengan judul Motivasi dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank SUMUT Cabang

Koordinator Medan bahwa Motivasi dan Komunikasi internal memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Dan penelitian yang dilakukan oleh Herwin Kumiadi (2017) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Serta Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Centra Asia Cabang Banyuwangi menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berikut ini data yang penulis peroleh mengenai faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya, sebagai berikut:

Tabel 1.3
Faktor Yang Bermasalah Terhadap Kinerja Karyawan
Pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean
			SS (5)	S (4)	KS (3)	S (2)	STS (1)		
1.	Kepuasan kerja	Upah	5	13	6	1	0	97	3,88
		Rekan Kerja	2	11	8	4	0	86	3,44
		Kondisi Kerja	6	7	6	6	0	88	3,52
Skor rata-rata Kepuasan Kerja								3,69	
2.	Motivasi	Kebutuhan Akan Prestasi	4	10	6	5	0	88	3,52
		Kebutuhan Akan Afiliasi	6	7	11	1	0	93	3,72
		Kebutuhan Akan Kekuasaan	4	14	5	2	0	95	3,8
Skor rata-rata Motivasi								3,68	

3.	Komunikasi Internal	Komunikasi Vertikal	7	3	8	5	2	83	3,32
		Komunikasi Horizontal	2	7	14	2	0	84	3,36
Skor rata-rata Komunikasi Internal									3,34
4.	Kompensasi	Kompensasi Langsung	5	7	10	1	1	91	3,64
		Kompensasi Tak Langsung	8	10	6	1	0	100	4
Skor rata-rata Kompensasi									3,82
5.	Kepemimpinan	Kepemimpinan Organisasi	4	15	4	2	0	96	3,84
		Kepemimpinan Operasional	6	9	8	1	1	93	3,72
		Kepemimpinan Personal	4	9	9	2	1	88	3,52
Skor rata-rata Kepemimpinan									3,69
6.	Kedisiplinan	Absensi	6	12	7	0	0	99	3,96
		Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan	8	11	6	0	0	102	4,08
		Kepatuhan	6	10	9	0	0	97	3,88
Skor rata-rata Kedisiplinan									3,97
7.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	5	5	9	3	3	81	2,24
		Lingkungan Kerja Non Fisik	3	8	8	2	4	79	3,16
Skor rata-rata Lingkungan Kerja									3,2
Jumlah Skor = Nilai × Tingkat Kesetujuan Skor Ideal = Jumlah Responden × Skor Tertinggi Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (25) Skor Rata-rata = Jumlah Mean : Jumlah Pertanyaan									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas dapat diketahui tanggapan dari 25 responden mengenai 7 (tujuh) variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya yaitu variabel komunikasi internal dengan rata-rata sebesar 3,28 dan lingkungan kerja dengan rata-rata sebesar 3,2 dimana kedua faktor tersebut memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan kepuasan kerja, motivasi, kompensasi, kepemimpinan dan kedisiplinan.

Dari uraian dan hasil pra-survei diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Internal dan Lingkungan kerja dianggap sebagai variabel bermasalah terhadap Kinerja karyawan. Maka dapat dilihat bahwa yang memberikan kontribusi tersebut pada kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

Komunikasi mempunyai peran penting dalam memadukan fungsi manajemen dalam suatu perusahaan seperti menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan, menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun hasil pra-survey mengenai Komunikasi Internal, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.4
Komunikasi internal di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya

Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Komunikasi internal	Komunikasi Vertikal	7	3	8	5	2	83	3,32
	Komunikasi Horizontal	2	7	14	2	0	84	3,36
Jumlah skor rata-rata Komunikasi internal								3,34

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan tentang hasil kuesioner pra-survey mengenai variabel komunikasi internal pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya menyatakan bahwa variabel komunikasi internal memiliki nilai rata-rata 3,34 berada diantara skala 2,61-3,40 dengan kategori kurang baik. Menurut hasil wawancara dan observasi hal tersebut disebabkan karena komunikasi yang terjadi secara vertikal dengan nilai rata-rata sebesar 3,32 yaitu yang terjalin antara atasan kepada bawahan dan sebaliknya, masih terdapat rendahnya perhatian pimpinan untuk berkomunikasi dalam menyampaikan informasi dilingkungan perusahaan dan pengawasan yang diberikan pemimpin. Pada dimensi yang kedua yaitu komunikasi horizontal dengan nilai rata-rata sebesar 3,36 juga termasuk nilai yang rendah yaitu antara sesama rekan kerja ditingkat sama kurang terjalin dengan baik.

Lingkungan kerja merupakan segenap faktor fisik yang merupakan suatu suasana fisik yang melingkupi suatu tempat kerja sehingga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, serta rasa puas dalam melakukan pekerjaan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan. Adapun hasil pra-survey mengenai lingkungan kerja, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.5
Lingkungan kerja di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya

Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Lingkungan kerja	Lingkungan Fisik	5	5	9	3	3	81	2,24
	Lingkungan Non Fisik	3	8	8	2	4	79	3,16
Jumlah skor rata-rata Lingkungan kerja								3,2

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan tentang hasil kuesioner pra-survey mengenai variabel lingkungan kerja, dapat dilihat masalah lingkungan kerja pada pernyataan Suara kebisingan ditempat kerja sangat mengganggu saya dalam bekerja, pernyataan tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan pernyataan lainnya. Dan yang berikutnya pernyataan Fasilitas yang diberikan ditempat kerja sudah cukup baik dan Saya mendapatkan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam bekerja baik didalam maupun diluar kantor. Skor rata-rata Komunikasi organisasi 3,2 berada diantara skala 2,61 - 3,40 dengan kategori kurang baik.

Berdasarkan pada latar belakang di atas sesuai dengan masalah yang terjadi di PT. Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya, kinerja karyawan masih tergolong rendah. Diketahui terdapat beberapa faktor-faktor variabel yang mempengaruhi Produktivitas kerja karyawan di antaranya Komunikasi organisasi dan Lingkungan organisasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. CIMB Niaga Tbk Sentraya”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian terhadap variabel Komunikasi Organisasi, Lingkungan Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan, maka terdapat permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal
 - a. Kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya.
 - b. Kurangnya komunikasi antara sesama rekan kerja ditingkat yang sama kurang terjalin dengan baik.
2. Lingkungan kerja
 - a. Fasilitas kerja yang kurang memadai.
 - b. Kurangnya kepedulian sesama karyawan.
3. Kinerja
 - a. Kinerja karyawan yang belum optimal.
 - b. Kualitas dan kuantitas kerja karyawan yang masih kurang baik.
 - c. Kurangnya kerjasama dan inisiatif kerja karyawan masih kurang terjalin dengan baik.

1.3.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Internal karyawan pada PT BANK CIMB Niaga Tbk Sentraya.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja Karyawan pada PT BANK CIMB Niaga Tbk Sentraya.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada PT BANK CIMB Niaga Tbk Sentraya.
4. Seberapa besar pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan-rumusan masalah diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui Komunikasi Internal pada PT BANK CIMB Niaga Tbk Sentraya.
2. Untuk mengetahui Lingkungan pada PT BANK CIMB Niaga Tbk Sentraya.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kinerja Karyawan pada PT BANK CIMB Niaga Tbk Sentraya baik secara simultan maupun parsial.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini digunakan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak tidak hanya bagi penulis, tetapi memberikan manfaat bagi mereka yang membacanya. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Teoritis / Akademis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memperkaya teori perkembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

3. Dapat dijadikan bahan diskusi wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis / Empiris

1. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mengetahui pengaruh *Komunikasi Internal* pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.
- b. Peneliti dapat mengetahui pengaruh *Lingkungan Kerja* pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.
- c. Peneliti dapat mengetahui pengaruh *Kinerja Karyawan* pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.
- d. Peneliti dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka pola berpikir yang lebih luas mengenai disiplin ilmu yang ditekuni selama ini.
- e. Peneliti dapat membandingkan dan mengaplikasi teori dan ilmu yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan lingkungan kerja yang sebenarnya.
- f. Peneliti dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan manajemen sumber daya manusia pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.
 - c. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk Sentraya.
3. Bagi Akademis
- a. Menjadi bahan referensi atau kepustakaan bagi yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai komunikasi internal dan lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai dasar pertimbangan untuk dijadikan evaluasi.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana informasi yang bermanfaat dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terutama dalam komunikasi internal, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

