

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi pada umumnya mempunyai tujuan yang sama, yaitu sama-sama ingin berkembang serta mendapatkan keuntungan baik sekarang maupun di masa yang akan datang, agar tujuan tersebut dapat tercapai, tentu diperlukan faktor-faktor seperti modal, teknologi, sumber daya alam dan sumber daya manusia. Keberhasilan dan kegagalan organisasi dapat dilihat dari faktor-faktor yang dimiliki dan faktor tersebut tentu perlu adanya dukungan organisasi sehingga karyawan merasa dihargai dan menyatu terhadap organisasi tersebut.

Dukungan yang diberikan organisasi dapat menimbulkan persepsi tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka (*valuation of employees contribution*) dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (*care about employees well-being*). Apabila karyawan sudah merasa dihargai dan menyatu terhadap organisasi, maka karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin untuk kemajuan organisasi.

Bank BRI Syariah KC Palembang menyediakan lingkungan kerja yang aman, fasilitas yang nyaman, serta memberikan tunjangan yang sepadan (sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan yang diemban) kepada

karyawan dan keluarganya. Selain itu bentuk dukungan organisasi yang ada di Bank BRI Syariah KC Palembang yaitu, perusahaan memberi dukungan dalam bentuk pengembangan sumber daya manusia, salah satunya adalah Pelatihan Dasar Perbankan Syariah (PDPS) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Program pelatihan PDPS ini bertujuan agar semua karyawan memahami ekonomi syariah, kedepannya ada pelatihan lanjutan sesuai dengan kemandirian kemampuan (*skills*) pada bidang masing-masing.

Upaya-upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk dukungan yang diberikan organisasi agar memotivasi karyawan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan meningkatkan prestasi kerjanya sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang, pada dasarnya dukungan yang diberikan perusahaan sudah cukup baik, namun terdapat masalah yang muncul, komunikasi antara atasan dan bawahan kurang terjalin dengan baik, karyawan merasa apa yang disampaikan atasan kurang diterima oleh karyawan lain. Kemudian beberapa karyawan bersifat acuh tak acuh terhadap rekan kerja, sehingga menyebabkan tidak adanya keakraban sesama karyawan.

Hal tersebut dapat membuat karyawan merasa kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya, karyawan melihat setiap orientasi dan tindakan sebagai indikasi adanya dukungan organisasi. Senada dengan apa yang telah dikemukakan oleh Shaam *et.al* (1999) dalam Lusdiyanti (2011), dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap pegawai akan menciptakan situasi

kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja anggota akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja di dalam lingkungan kerja.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk menentukan nilai dan mempengaruhi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan penilaian hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya dan juga dapat diartikan sebagai lingkaran (*circle*) yang terkendali oleh mekanisme yang baik untuk mengontrol karyawan. Menurut Rivai (2004) dalam Malau (2009), penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar, akan menguntungkan perusahaan, karena adanya kepastian bahwa upaya-upaya individu memberikan kontribusi kepada fokus strategi perusahaan.

Handoko (2003) dalam Utami (2015), mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi dan menilai kinerja karyawan, untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan penilaian. Pada dasarnya penilaian kinerja terjadi dengan proses memberi dan menerima, di mana atasan memberi dan karyawan menerima. Meskipun dalam hal ini kedua belah pihak bisa saja memiliki keberatan masing-masing baik dalam memberi ataupun menerima penilaian.

Tanpa disadari, terkadang penempatan karyawan dalam suatu bidang tidak bisa menjamin mereka akan bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mengetahui tingkat kualitas dan kuantitas para karyawan, maka Bank BRI Syariah KC Palembang memiliki Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang bertujuan untuk menilai kinerja karyawan dengan beberapa kriteria dan aspek penilaian seperti integritas, kerjasama, disiplin, kreatif, pelayanan pelanggan, profesionalisme, hasil kerja dan orientasi tujuan. Menurut hasil wawancara dengan salah satu atasan Bank BRI Syariah KC Palembang, pada dasarnya pelaksanaan penilaian ini hanya mengharapkan hasil kerja terbaik dari karyawan, dimana karyawan dituntut untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan kerja yang sesuai dengan standar. Tetapi masih ada karyawan yang belum mencapai standar, dikarenakan penilaian dengan ketentuan perusahaan kadang tidak dapat memenuhi tuntutan kondisi dan situasi di lingkungan kerja, sehingga menyebabkan karyawan memiliki sikap dan perilaku yang dipaksakan untuk memenuhi ketentuan tersebut.

Selanjutnya masalah yang muncul berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang, karyawan tersebut merasa proses penilaian masih bersifat subjektif, dikarenakan hasil penilaian seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat kedekatan dengan atasan. Hal tersebut membuat karyawan tidak mempunyai motivasi yang kuat untuk bekerja, sehingga hasil penilaian tidak akurat karena penilai belum bisa membuat analisa-analisa yang efektif. Dibalik itu, tidak seluruh karyawan

mengetahui aspek apa saja yang akan dinilai, padahal setiap perilaku yang berpedoman pada aspek tertentu dapat mempengaruhi kinerjanya.

Suatu penilaian kinerja dapat tergolong objektif apabila semua faktor berkaitan dengan pertimbangan penilaian. Fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang memuaskan merupakan salah satu dari prestasi kerja. Keterampilan seorang karyawan tidak cukup efektif dengan mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman penuh makna tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Perilaku nyata dari prestasi kerja akan ditampilkan dalam setiap orang sebagai prestasi yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan substansinya dalam instansi. Demi mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki perilaku buruk yang menyebabkan prestasi kerja di bawah standar, maka perlu adanya suatu penilaian yang objektif dan berkeadilan dengan metode penilaian yang direncanakan. Gambaran perilaku akan sangat terkait sebagai dimensi kerja terhadap metode penilaian kinerja dan sebagai bahan evaluasi pekerjaan dan alat pengambilan keputusan.

Menurut Ariarni & Afrianty (2017), penelitian mengenai *Perceived Organizational Support* (POS) sudah dilakukan, tetapi masih sedikit orang yang meneliti. Melihat hal ini, penulis tertarik untuk mengkaji seperti apa Bank BRI Syariah KC Palembang menciptakan dukungan organisasi kepada para karyawannya dan penilaian kinerja akan menimbulkan dampak terhadap

prestasi kerja karyawan, dampak tersebut diharapkan dapat mendorong hal positif bagi karyawan maupun perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, prestasi kerja dapat diraih oleh setiap karyawan yang tak pantang menyerah guna menghasilkan apresiasi atas upaya mengolah diri untuk bekerja bersama hati. Karena apresiasi itu bukan hadiah tapi upaya tak kenal lelah. Oleh karena itu penulis ingin membahas penelitian ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN PENILAIAN KINERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BANK BRI SYARIAH KC PALEMBANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang ?
2. Apakah Penilaian Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan Dukungan Organisasi dan Penilaian Kinerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi terhadap prestasi kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja terhadap prestasi kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah dukungan organisasi dan penilaian kinerja memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru di bidang Manajemen SDM terutama yang berkaitan dengan pemahaman tentang pengaruh dukungan organisasi dan penilaian kinerja terhadap prestasi kerja karyawan dan dapat berguna sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya di masa yang akan datang, serta menambah wawasan peneliti dalam bidang ilmu manajemen.

2. Bagi Pembisnis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada para pelaku bisnis mengenai dukungan organisasi dan penilaian kinerja, sehingga dapat diterapkan pada perusahaan.
3. Bagi Manajemen, penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam merumuskan strategi kebijakan yang akan diambil melalui informasi yang ada. Sehingga dapat terus meningkatkan prestasi kerja karyawannya baik sekarang maupun di masa yang akan datang.
4. Bagi Pemangku Kepentingan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memahami akan pentingnya dukungan organisasi dan penilaian kinerja dalam menunjang proses berjalannya bisnis di perusahaan agar dapat memberikan *value added* yang nantinya bisa menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibuat agar penelitian lebih fokus dan terarah serta tidak menimbulkan terjadinya pembahasan yang meluas, maka dari itu peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada Pengaruh Dukungan Organisasi dan Penilaian Kinerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank BRI Syariah KC Palembang.

1.5. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disusun dalam bentuk skripsi yang dibagi menjadi beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang merangsang permunculan suatu permasalahan. Kemudian dapat ditentukan perumusan masalah. Selain itu terdapat tujuan dan manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang pemakaian teori-teori mengenai dukungan organisasi, penilaian kinerja dan prestasi kerja karyawan. Setelah itu peneliti memuat tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat, visi dan misi, serta struktur organisasi. Kemudian peneliti

menyajikan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, peneliti menyajikan tentang kesimpulan yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Serta saran yang diharapkan guna membangun motivasi bermanfaat bagi peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN