BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap anggota organisasi, karyawan ataupun pegawai memiliki tugasnya masing-masing dalam organisasi serta wajib untuk menjalankannya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien, maka tugas-tugas tersebut harus dirancang dengan benar dan juga dapat dijabarkan secara jelas.

Karyawan merupakan sumber daya yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan. Karyawan menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Selain itu karyawan merupakan sumber daya unik yang memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang heterogen. Apabila pengelolaan karyawan dilakukan dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan sumber daya yang unggul. Oleh karena itu pengelolaan karyawan dalam organisasi sangatlah penting bagi pencapaian keberhasilan organisasi.

Adapun pencapaian keberhasilan perusahaan dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan,

seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2009:42).

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan diperoleh dari upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya masnusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Pengelolaan sumber daya yang dilakukan perusahaan tercermin dari kinerja karyawan yang dihasilkan dan dari pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu permasalahan yang menghambat kinerja perusahaan adalah adanya karyawan baru yang umumnya belum memiliki pengalaman sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan. Karyawan baru umumnya hanya mempunyai kecakapan teoritis yang mereka peroleh dari bangku kuliah. Sehingga teori dasar yang mereka kuasai belum dapat diimplementasikan secara baik dalam pekerjaannya. Dalam kenyataannya, kinerja seorang karyawan akan berbeda dengan karyawan yang lain. Oleh sebab itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja karyawan tersebut sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan observasi awal di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo, kualitas kerja karyawan masih rendah karena belum mampu menimbulkan citra positif perusahaan yang berdampak pada keluhan nasabah, keluhan nasabah tersebut diantaranya adalah lamanya proses pelayanan, adanya penumpukan nasabah pada jam-jam istirahat, dan lain-

lain. Begitu juga ketelitian kerja masih rendah dikarenakan beberapa data nasabah masih terdapat kesalahan dalam penginputan.

Kuantitas kerja karyawan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalodari segi pekerjaan atau tugas yang dilakukan karyawan belum sesuai dengan target yang telah ditentukan, Jumlah pekerjaan yang dihasilkan masih rendah dan dan kurang memuaskan. Hal ini dapat berdasarkan tabel penilaian kinerja karyawan pada tahun 2015 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil pencapaian Kinerja Berdasarkan Penilaian Tahun 2015.

Nilai	Kriteria Penilaian	Jumlah Karyawan
5	Sangat Memuaskan: Apabila hasil akhir tahun melebihi sasaran 25% atau lebih (≥25%)	7
4	Memuaskan/Baik: Apabila hasil akhir tahun melebihi sasaran 10% s.d < 25%	5
3	Baik: Apabila hasil akhir tahun mencapai sasaran yaitu diantara -25%% s.d -10%	10
2	Cukup: Apabila hasil akhir tahun sebagian tidak tercapai yaitu diantara -25%% s.d -10%	14
1	Kurang: Apabila hasil akhir tahun jauh di bawah sasaran -25% atau lebih (≥-25%)	1
Total		39

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Gorontalo, Data 2015.

Berdasarkan tabel di atas bahwa 39 orang karyawan yang kinerjanya cukup lebih tinggi dari kriteria lainnya dan kurang mencapai target atau jumlah pekerjaan yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa hasilnya sedikit dibawah yang diharapkan.

Waktu kerja karyawan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo bahwa terkadang beberapa karyawan datang terlambat dan terlambat masuk pada jam Istrahat siang telah selesai. Data keterlambatan karyawan berdasarkan absensi diuraikan sebagai berikut:

Tabel. 1.2 Tabel Keterlambatan Waktu Kerja Karyawan

No	Data Triwulan 1	Jumlah
1	Terlambat Masuk Kantor	12
2	Terlambat Masuk Jam Istrahat	23

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Gorontalo, Data 2016.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa keterlambatan karyawan umumnya pada jam masuk istrahat kerja, permasalahan ini harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari manajemen Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

Setiap karyawan yang ada dituntut untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dengan sebaik-baiknya, sehingga tercipta kinerja karyawan yang baik pula pada Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Adanya penempatan kerja karyawan harus disesuaikan dengan kompetensi terkait tugas dan fungsi di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. berdasarkan data yang peneliti peroleh sebagai berikut:

Tabel 1.3 Tingkat Pendidikan dan Bidang Ilmu

No	Tingkat Pendidikan/Bidang Ilmu	Jumlah
1	SMA - Ekonomi - IPA - IPS	 2
2	D3 Perkantoran	2
3	S1 - Pendidikan - Ekonomi - Pertanian - Teknik - Komputer	 1 25 1 4 4
Jumlah		39

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Gorontalo, Data 2016.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 2 karyawan yang pendidikannya SMA, sedangkan S1 berjumlah 39 orang. Data tersebut juga menunjukan terdapat karyawan yang memiliki spesifikasi bidang ilmu yang tidak sesuai dengan kualifikasi pekerjaan di Bank yaitu jurusan pertanian dan pendidikan yang ditempatkan dibagian marketing.

Untuk memperbaiki kinerja maka pada Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalodalam menjalankan aktivitasnya harus didasarkan pada analisa jabatan, dimana perusahaan ini memiliki karyawan yang mempunyai keahlian masing-masing dalam bidangnya.

Analisa jabatan memberikan fakta-fakta yang menunjukkan apa yang dilakukan dan macam karyawan, karyawan yang bagaimana yangdiperlukan. Fakta-fakta ini di ikhtisiarkan dalam gambaran-gambaran jabatan. Ide untuk mengadakan uraian tiap jabatan dalam suatu organisasi sebagai dasar untuk

seleksi dan penempatan karyawan yangsesuai bukanlah suatu hal yang baru. Beberapa jenis uraian jabatan harus ada dalam pikiran setiap pimpinan. Ide mengenai uraian jabatan yang terinci, yang dibuat dengan cermat, iktisar kewajiban-kewajiban dan tanggungjawab dalam tiap jabatan yang disusun dengan baik sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Pemahaman mengenai uraian tugas yang baik akan sangat mempengaruhi bagi kinerja perusahaan. Maka perlu diadakannya suatu tata kelola *Job Description* yang baikpula seperti dalam menyelesaikan suatu jabatan. Jabatan ini dibagi dalam pelaksanaan yang sederhana dan menetukan waktu dengan harapan dapat mempercepat selesainya jabatan melalui penyederhanaan kerja. Adanya *Job Description* (uraian jabatan) sebagai hasil dari analisis jabatan sangat berperan dalam pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab karyawan.Secara garis besar kegiatan-kegiatan yang terdapat dalam suatu kantor meliputi bidang kepegawaian, perlengkapan, humas dan sebagainya. Yang semua itu tidak terlepas dan kegiatan administrasi perkantoran.Walupun demikian yang dilakukan oleh suatu kantor tidaklah sama meskipun dibidang usaha yang sejenis.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yang sesuai dengan penjelasan dari Rivai (2008:310) yaitu deskripsi jabatan. Dengan adanya deskripsi jabatan akan dapat memungkinkan hasil pekerjaan karyawan lebih baik. deskripsi jabatan tersebut dapat dijadikan dasar dalam menentukan kriteria yang tepat untuk melaksanakan kinerja karyawan.

Perusahaan dapat menentukan siapa-siapa saja yang berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya berdasarkan dari hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut.

Pada akhirnya diharapkan Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo mampu memenuhi kebutuhan pasar dalam persaingan global menjadi salah satu alasan pentingnya tata kelola dan kemampuan manajerial yang baik dengan solusi adanya penempatan kerja karyawan yang sesuai dengan kompetensi terkait tugas dan fungsi. Begitu pula terhadap pemahaman tentang uraian tugas (*job description*) yang baik yang merupakan upaya untuk menciptakan keteraturan di dalamnya. Keadaan tersebutlah yang mendorong penulis untuk memilik judul “Pengaruh *Job Description* terhadap Kinerja Karyawan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo ".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latarbelakang tersebut di atas, peneliti dapat megidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini, diantaranya :

a. Kualitas kerja karyawan masih rendah karena belum mampu menimbulkan citra positif perusahaan yang berdampak pada keluhan nasabah.
b. Kuantitas kerja karyawan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo dari segi pekerjaan atau tugas yang dilakukan belum sesuai dengan target yang telah ditentukan, Jumlah pekerjaan yang dihasilkan masih rendah.

c. Masalah ketepatan waktu yaitu beberapa karyawan datang terlambat jam masuk pagi dan jam setelah jam istrahat siang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah tersebut diatas, penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh job description terhadap kinerja karyawan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah tersebut diatas, penulis dapat merumuskan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh job description terhadap kinerja karyawan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Yang menjadi manfaat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Praktis sebagai bahan informasi atau masukan bagi Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalodalam merumuskan dalam menyusun kebijakan terhadap job description masing-masing pegawai serta dapat dijadikan sebagai alat ukur keberhasilan pegawai dalam bekerja.
b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil langkah pada masa yang akan datang untuk lebih

memperhatikan setiap kebutuhan yang diperlukan untuk dilengkapi dan digunakan untuk kemajuan perusahaan.

c. Sebagai sumbangsih pemikiran yang kontruktif dalam menambah wawasan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut, sekaligus memberikan pengalaman yang sangat berarti untuk mempraktekkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah.

d. Diharapkan dapat Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pembanding bagi pembaca yang akan melakukan penelitian mengenai *Job Description* di masa yang akan datang.