

BAB I

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam era globalisasi semakin hari dirasakan semakin ketat, manajemen sumber daya manusia sangat penting dan harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan untuk menjaga eksistensi perusahaannya. Agar bisa menjaga keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan maka seorang pemimpin selalu menjaga dan meningkatkan sumberdaya yang dimilikinya termasuk didalamnya memperhatikan lingkungan kerja non fisik dan meningkatkan kinerja karyawannya.

Menurut Sedarmayanti (2001), “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik yang meliputi keramahan sikap para karyawan, sikap saling menghargai diwaktu berbeda pendapat, dan lain sebagainya adalah syarat wajib untuk terus membina kualitas pemikiran karyawan yang akhirnya bisa membina kinerja mereka secara terus-menerus.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko 2001, h.135). Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai kinerja yang baik, karena dengan memiliki karyawan yang memiliki kinerja yang baik maka akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. kinerja karyawan yang baik dapat di bentuk melalui motivasi, komunikasi, disiplin tetapi salah satu faktor yang harus di perhatikan adalah Lingkungan Kerja Non Fisik. Karena karyawan yang memiliki Kinerja yang baik akan membantu dalam mencapai tujuan yang di inginkan oleh Perusahaan.

Namun masalah yang sering terjadi masih banyak karyawan yang memiliki kinerja yang belum sesuai dengan harapan seperti kurang mampunya dalam mengerjakan tugas,

tidak adanya tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan. Kinerja yang kurang optimal di Bank Mandiri Cabang di jalan Ir.H.Juanda bukan disebabkan oleh kompetensi, motivasi dan prestasi melainkan Lingkungan Kerja Non Fisik merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja di Bank Mandiri Syariah Cabang di jalan Ir.H.Juanda.

Bank Mandiri Cabang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, perbankan merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang jasa yaitu perusahaan yang kegiatan usahanya melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya pada kasus ini kebutuhan pengelolaan keuangan. Agar Bank Mandiri Syariah Cabang di jalan Ir.H.Juanda dapat memaksimalkan pelayanannya dengan baik dibutuhkan tenaga professional yang handal di bidangnya.

Tenaga professional merupakan aset terpenting perusahaan apalagi perusahaan yang bergerak pada bidang penyediaan jasa, akan tetapi ada beberapa masalah yang selalu timbul pada tenaga kerja atau sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan yaitu tidak stabilnya tingkat kinerja mereka pada waktu tertentu, hal ini menjadi tugas besar bagi manajemen perusahaan untuk menjaga kinerja tenaga kerjanya agar tetap tinggi.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah memperhatikan kondisi lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja non fisik Menurut Sedarmayanti (2001), “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”. Sementara itu, Wursanto (2009) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai “sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja”. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik.

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, nyaman dan aman. Lebih jauh lagi lingkungan kerja yang kurang baik dapat menyebabkan tidak efisiennya suatu rancangan sistem kerja, pola lingkungan kerja adalah pola tindakan anggota organisasi yang mempengaruhi efektivitas organisasi secara langsung atau tidak langsung, yang meliputi kinerja dan Produktivitas, Absenteisme dan Perputaran, serta keanggotaan organisasi.

Pada Bank Mandiri Syariah Cabang dari hasil survey yang peneliti lakukan baik itu dengan cara wawancara ataupun observasi kepada 30 nasabah Bank Mandiri Cabang menghasilkan kesimpulan bahwa 45% dari jumlah responden nasabah merasa kurang puas dengan Pelayanan Bank mandiri cabang sedangkan 15% diantaranya merasa cukup dan selebihnya merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan.

Dari hasil prasurvey dapat disimpulkan bahwa hampir setengah dari responden merasa bahwa pelayanan pada Bank Mandiri syariah Cabang dirasa kurang. Ini merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan oleh Bank Mandiri Cabang agar seluruh nasabahnya dapat merasa puas, salah satunya ialah dengan meningkatkan kinerja tenaga kerjanya dengan baik melalui pengembangan Lingkungan Fisik dan Non Fisik yang dapat membuat tenaga kerja merasa nyaman sehingga dapat membantu kinerja mereka agar dapat meningkat baik secara langsung atau pun tidak.

Berdasarkan latarbelakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri Cabang di Jalan Ir.H.Juanda Bandung

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Lingkungan Non Fisik di Bank Mandiri syariah Cabang di jalan Ir.H.Juanda ?
2. Bagaimana Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Syariah Cabang di jalan Ir.H.Juanda ?
3. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Syariah Cabang di jalan Ir H.Juanda?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dilakukanya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Lingkungan Kerja Non Fisik di Bank Mandiri Syariah Cabang di Jalan Ir.H.Juanda Bandung.
2. Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Syariah Cabang di Jalan Ir.H.Juanda Bandung.
3. Pengaruh Lingkungan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Syariah Cabang di Jalan Ir.H.Juanda Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Dapat menambah Ilmu dan pengetahuan bagi Penulis
2. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai Bahan Pertimbangan bagi Pimpinan Perusahaan yang memiliki Kebijakann dan mengambil Keputusan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan
3. Hasil dari Penelitian ini Menguji pada Aplikasi Teori, khususnya Manajemen Sumberdaya Manusia yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan dalam Lingkungan Organisasi
4. Semoga penelitian ini Bermanfaat bagi Peneliti selanjutnya agar tertarik untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang Manajemen Sumber Daya Manusia

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.5.1 Kerangka Pemikiran

Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja merupakan Elemen-Elemen Organisasi sebagai Sistem Sosial yang mempunyai pengaruh kuat didalam pembentukan perilaku Individu pada organisasi dan berpengaruh terhadap prestasi Organisasi

Lingkungan Kerja merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan Kinerja pegawai apa bila Lingkungan Kerja tersebut menunjang maka Kinerja Pegawai akan meningkat. Sebaliknya, apabila Lingkungan Kerja membelenggu para tenaga kerja untuk ikut berperan maka dampak terhadap Kinerja Pegawai tersebut akan menurun.

Nitisemito (2008:183) mendefinisikan bahwa “Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang diemban”.

Sedarmayanti(2008:22) mendefinisikan Lingkungan Kerja sebagai berikut:”Lingkungan Kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, Lingkungan disekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”.

Menurut Agus Ahyari (2005:44). “Lingkungan Kerja adalah dimana Pegawai melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari hari”..

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan baik yang bersifat Fisik maupun Non

Fisik yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diembankan kepadanya dalam tujuannya untuk pencapaian Kepuasan dan Produktivitas.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.

Menurut Sedarmayanti (2001:46) diantaranya yaitu :

1. Penerangan Cahaya

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mnedapat keselamatan dan kelancaran bekerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Suhu udara

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh mahluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen didalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat telah lelah bekerja.

3. Suara Bising

Salah satu populasi yang cukup menimbulkan para pakar untuk mengatasinya aalah kebisingan yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dan mengganggu ketenangan bekerja.

4. Dekorasi/Tata Ruang

Dekorasi ada hubungan dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

5. Hubungan Pegawai

Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pegawai melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada ditempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi pegawai, sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.

Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2001:21) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan terbagi menjadi 2 yaitu :

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkunga Kerja Non Fisik adalah suatu keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja baik hubungan dengan atasan maupun dengan semua rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

1.5.1.1 Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan Non Fisik ini merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik telah dikemukn oleh beberapa ahli diantaranya:

Menurut Duane P. Schultz dan Sydney E. Schultz dalam A.A Prabu Mangkunegara(2005:105). “ Lingkungan Kerja Non Fisik adalah aspek Fisik Psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas”.

Menurut Sedarmayanti (2008:31). “ Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”

Menurut Nitisemito (2008:183). “ perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki suatu jabatan yang sama diperusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kerja kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri”.

Wursanto (2009) menyebutnya sebagai Lingkungan Kerja Psikis yang didefinisikan sebagai “sesuatu yang menyangkut segi psikis dari Lingkungan Kerja”. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat Non Fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan pancaindera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya Jadi, Lingkungan Kerja Non Fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan.

Berdasarkan pendapat dan uraian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera manusia. Akan tetapi, lingkungan kerja non fisik ini dapat dirasakan oleh para pekerja melalui hubungan-hubungan sesama pekerja maupun dengan atasan.

Faktor-faktor Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Duane P.schultz dan Sydne E.Schultz dalam mangkunegara (2005:107) Lingkungan Kerja Non Fisik terdiri dari Lingkungan kerja temporer dan Lingkungan Kerja Psikologis.

1. Lingkungan Kerja Temporer

Lingkungan kerja seperti ini berhubungan dengan penjadwalan dari pekerjaan, lamanya bekerja dalam hari dan dalam waktu sehari atau selama orang tersebut bekerja. Kondisi seperti ini yang harus diperhatikan agar para karyawan dapat merasa nyaman dalam bekerja.

a) Waktu Jam Kerja

Dalam kebijakan Pegawai di Indonesia standar jumlah jam kerja minimal 35 jam dalam seminggu. Karyawan dikategorikan pekerja penuh apabila mereka bekerja minimal 35 jam dalam seminggu. Sebaliknya, karyawan bekerja kurang dari 35 jam dalam seminggu, dikategorikan karyawan setengah pengangguran yang terlihat (*visible underemployed*).

b) Waktu Istirahat Kerja

Waktu istirahat kerja perlu diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat memulihkan kembali rasa lelahnya. Dengan adanya waktu istirahat yang cukup, karyawan dapat bekerja lebih semangat dan bahkan dapat meningkatkan produksi serta meningkatkan efisiensi.

2. Lingkungan Kerja Psikologis

Kondisi psikologis dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang meliputi perusahaan yang bersifat pribadi atau kelompok. Hal tersebut pula dapat

dihubungkan dengan sejumlah lokasi ruang kerja dan sejumlah pengawasan atau lingkungan kerja.

a) Bosan kerja

Bosan kerja dapat disebabkan perasaan tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah. Untuk dapat mengurangi perasaan bosan kerja, perusahaan dapat melakukan penempatan jam kerja yang sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan karyawan, pemberian motivasi dan rotasi kerja

b) Pekerjaan yang monoton

Suatu pekerjaan yang sifatnya rutin tanpa variasi akan dapat menimbulkan rasa bosan karena pekerjaan yang dilakukan akan terasa monoton, sehingga menimbulkan kemalasan yang dapat mengakibatkan menurunnya motivasi kerja karyawan.

c) Keletihan kerja

Keletihan kerja terdiri atas dua macam yaitu keletihan psikis dan keletihan fisiologis. Penyebab keletihan psikis adalah kebosanan kerja, sedangkan keletihan fisiologis dapat menyebabkan meningkatnya kesalahan dalam bekerja, *turn over* dan kecelakaan kerja.

d) Hubungan atasan dengan bawahan

Hubungan komunikasi antara atasan dengan bawahan diperusahaan baik diperusahaan maupun diluar perusahaan. Perhatian yang diberikan atasan dan tingkat rasa hormat kepada atasan baik diperusahaan maupun diluar perusahaan.

e) Hubungan antar pegawai

Hubungan komunikasi sesama rekan kerja dalam melakukan pekerjaan, hubungan dalam melakukan tugas yaitu mengerjakan tugas berkelompok dan kebersamaan karyawan di perusaan mauapun diluar perusahaan.

Persepsi setiap orang terhadap kondisi lingkungan kerjanya berbeda-beda karyawan yang memiliki persepsi positif terhadap kondisi lingkungan kerja akan memandang segala sesuatu yang dihadapi ditempat kerja dengan cara positif dan bukan sebagai sesuatu yang menekan dan mengancam bagi pegawai tersebut sedangkan persepsi yang negatif terhadap kondisi lingkungan kerjanya akan menghasilkan respon yang negatif terhadap hal-hal yang dihadapi ditempat kerja serta melihat kondisi lingkungan kerja sebagai suatu ancaman.

1.5.1.2 Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009): “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu yang diukur dengan mempertimbangkan kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu (Mangku Negara, 2006).

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan atau organisasi yang bersangkutan. Kinerja dapat diukur melalui pengukuran tertentu (standar) dimana kualitas adalah berkaitan dengan mutu kerja yang dihasilkan, sedangkan kuantitas adalah jumlah hasil kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu, dan keepatan waktu adalah kesesuaian waktu yang telah direncanakan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan atau merupakan catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas kerja, Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan
2. Kuantitas kerja, Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
3. Tanggung jawab, Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.
4. pelaksanaan tugas meliputi : pengalaman, kemampuan bekerja sama, pemahaman tugas, efektifitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan keahlian dalam menjalankan tugas, inisiatif dan kepedulian terhadap tugas.

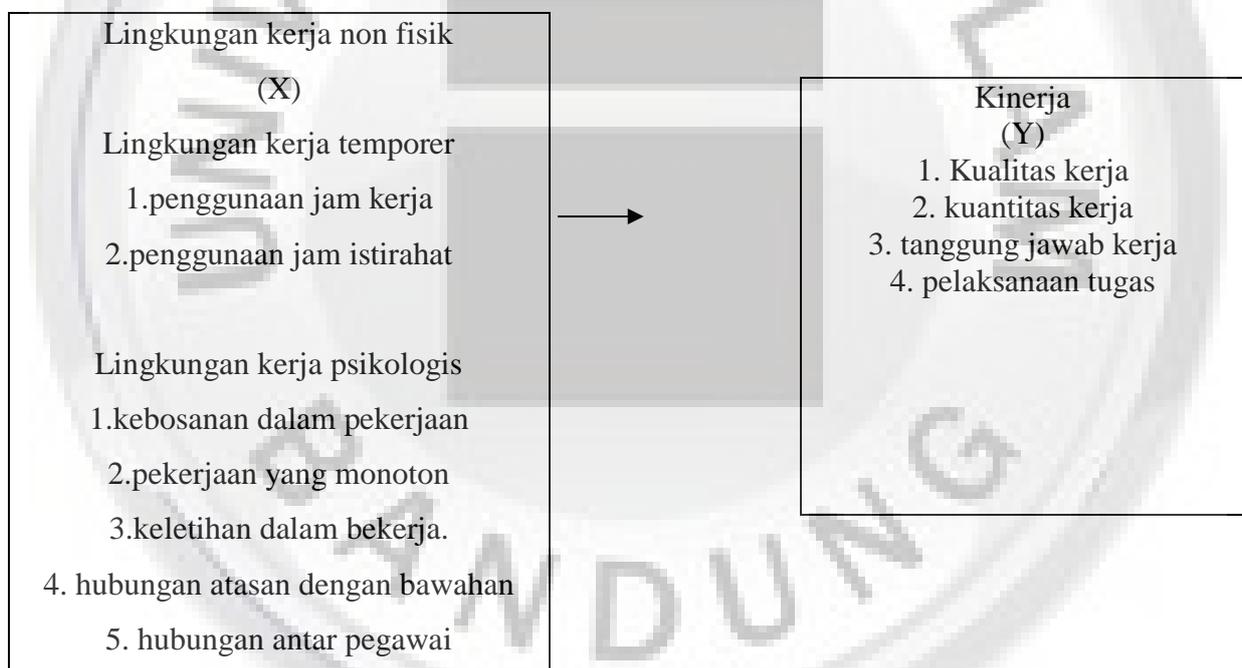
1.5.1.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Non fisik Terhadap Kinerja Karyawan

Di dalam suatu perusahaan dan organisasi sangat membutuhkan manajemen SDM yang memiliki peran penting yang didalamnya terdapat kompetensi karyawan, prestasi kerja, dan promosi jabatan karyawan. Menurut Sedarmayanti (2008:31). “ Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan” yang meliputi lingkungan kerja temporer yaitu terdiri dari jumlah waktu jam kerja dan waktu istirahat kerja serta lingkungan kerja psikologis yaitu terdiri dari kebosanan, pekerjaan yang monoton dan keletihan. Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Dilihat dari pengertian diatas terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan .berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka disusun paradigma pemikiran.

Gambar 1.1

Paradigma pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan



Hipotesis : Terdapat Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja

Karyawan di Bank Mandiri Cabang Syariah di jalan Ir.H. Juanda Bandung