

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja merupakan hasil pencapaian seseorang terkait penyelesaian tugasnya dengan mengacu kepada keterampilan, pengalaman, keseriusan serta waktu. Kinerja merupakan hasil dari perilaku anggota organisasi, dan tujuan sebenarnya yang hendak diraih yakni perubahan perilaku menjadi lebih baik. Evaluasi kinerja organisasi bisa dilaksanakan melalui penilaian kinerja Hasibuan (2014). Menurut (Moeheriono, 2014) kinerja adalah hasil dari seseorang ataupun sekelompok orang pada sebuah organisasi terkait pencapaian kinerjanya secara kualitatif serta kuantitatif sesuai kewenangan, tugas serta tanggung jawabnya masing-masing. Keberhasilan sebuah perusahaan sangatlah bergantung pada kinerja karyawan, dan tiap perusahaan berusaha melakukan yang terbaik guna meningkatkan kinerja karyawan serta mencapai tujuan perusahaan. Berbagai cara yang ditempuh perusahaan yakni dengan adanya komunikasi internal, fasilitas kerja dan lingkungan kerja karyawan di dalam perusahaan. Berdasarkan pendekatan tersebut, karyawan diharapkan dapat memaksimalkan diri dalam melaksanakan kewajibannya.

Berhasil tidaknya suatu perusahaan diberi pengaruh oleh banyak faktor, salah satunya sumber daya manusia (SDM) dikarenakan SDM adalah partisipan dari seluruh tingkatan perencanaan, pelaksanaan hingga pengevaluasian. SDM perusahaan berperan sangat penting. Tenaga kerja mempunyai potensi dalam menjalankan semua aktivitas perusahaan.

Adanya teknologi, pekerjaan yang awalnya dikerjakan secara manual, baik itu pekerjaan yang dikerjakan secara tulis-menulis ataupun dengan pekerjaan yang dikerjakan secara pengetikan yang menggunakan mesin ketik, beralih menjadi pengerjaan menggunakan komputerisasi dan internet. Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat ini benar-benar menyebabkan dunia menjadi tempat yang lebih sempit dan tanpa ada batas karena teknologi informasi jangkauannya sangat luas. Sehingga teknologi informasi menjadi kebutuhan utama di dalam sebuah organisasi. Peranan teknologi yang terdiri dari berbagai jenis teknologi, teknologi yang digunakan di system teknologi informasi adalah teknologi komputer, teknologi komunikasi dan teknologi informasi apapun yang memberikan nilai tambah untuk organisasi dari berbagai jenis teknologi informasi yang mempunyai dampak sangat besar terhadap setiap aspek kehidupan dan paling penting saat ini adalah computer sehingga teknologi informasi ini mempunyai manfaat untuk semua aspek bisnis dengan berorientasi kepada peningkatan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan guna mendapatkan keuntungan yang maksimal tetapi resiko dan biaya seminimal mungkin sehingga teknologi informasi sangat cocok untuk memantau kinerja perusahaan.

Komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan antar anggota suatu organisasi dan pesan tersebut berkaitan dengan kepentingan organisasi, misalnya komunikasi antar pimpinan dan bawahan, dan antar bawahan. Proses komunikasi internal dapat berupa komunikasi interpersonal atau komunikasi kelompok (Romli, 2011). Brennan (dalam Effendy, 2013:122) mengemukakan bahwa komunikasi internal merupakan pertukaran ide antar manajer serta karyawan pada sebuah organisasi serta pertukaran gagasan secara horizontal serta

vertikal di dalam organisasi yang membuat pekerjaan berlangsung. Ketika karyawan puas dengan pekerjaannya, kinerja mereka akan meningkat dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Ditambah fasilitas kerja atau lingkungan kerja yang kondusif. Komunikasi internal yang baik dibutuhkan partisipasi dari bawahan kepada atasan untuk menyampaikan ide, kendala, dan pendapat. Segala proses komunikasi internal tersebut akan membentuk budaya organisasi yang menjadi sebuah hubungan fungsional, yaitu budaya organisasi terbentuk karena adanya komunikasi yang terjalin di dalam organisasi tersebut sehingga setiap anggota organisasi, dalam hal ini perusahaan mampu memahani target dan kinerja yang diharapkan organisasi (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Bachtiar (2021) memuat langkah-langkah praktis dalam memulai usaha yang perlu dilakukan seperti menemukan niat dan motivasi, mempunyai ide usaha apa yang akan dikembangkan, menentukan *Customer Segment* yang nantinya akan di ambil serta memilih strategy Pemasaran nantinya setelah usaha tersebut berdiri. Dalam hal ini pengusaha tidak perlu menunggu waktu yang tepat untuk memulai, melakukannya secara konsisten, mempunyai nyali jika kedepannya terjadi kegagalan dalam mengembangkan bisnis dan harus fokus. Dengan memaksimalkan penggunaan teknologi maka pengembangan suatu usaha akan lebih cepat dan mudah dalam mencapai suatu target yang ditentukan untuk mendirikan usaha terutama di masa pandemi. Diah et al.,(2020) menyebutkan bahwa masyarakat harus mempunyai strategy untuk mengembangkan usaha untuk tetap bertahan dan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri terhadap kondisi yang terjadi. Ada banyak peluang usaha di tengah-tengah terpuruknya perekonomian. Ada peluang usaha yang berskala besar dan kecil. Masyarakat dapat memilih

peluang usaha yang sesuai dengan modal yang dimiliki, dan kondisi yang ada di sekitarnya. Selain yang disebutkan tersebut pelaku UMKM bisa beralih bisnis dengan cara berjualan secara online yang mana belanja online ini sangat diminati oleh semua kalangan dan sangat menguntungkan (Harding et al., 2021).

Banyak strategy yang dilakukan dalam mengembangkan bisnis usaha pada saat kondisi ekonomi tidak baik terutama dalam melakukan promosi dengan *digital marketing* dibandingkan secara konvensional. Dalam kajian ini penulis menekankan pada pengembangan secara berkesinambungan dalam membuka suatu usaha yang dituangkan dalam suatu pembelajaran didalam area akademisi sehingga kedepannya didalam sektor akademik memiliki suatu teori yang dipakai sebagai acuan dalam mengembangkan bisnis pada masa - masa sulit. Disamping juga agar dilakukan peninjauan pada kesiapan masyarakat dalam membangun mental dan jiwa wirausaha melalui pendekatan komponen psikologi capital yang masih belum optimal, sehingga didapatkan jiwa masyarakat yang siap secara mental dan psikologis untuk menjadi seorang wirausaha di masa depan sebagai upaya bangkit dari dampak keterpurukan.

Seperti layaknya wirausaha pada umumnya, jiwa – jiwa wirausaha ini harus bisa dimiliki oleh setiap pelaku bisnis termasuk pula pihak Bank selaku salah satu pemutar roda perekonomian bisnis di Indonesia. BNI Singaraja merupakan salah satu outlet Bank BNI yang berlokasi di Bali, yang menggunakan pemanfaatan sistem informasi elektronik dalam mengukur hasil kinerja atau KPI (*Key performance Indikator*). Pencapaian KPI yang mestinya di komunikasikan secara baik antara atasan dengan bawahan maupun antar karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam hal ini BNI Cabang Singaraja.

Kualitas merupakan salah satu indikator dalam pencapaian kinerja suatu perusahaan. Kualitas kinerja BNI Singaraja yang dijabarkan melalui beberapa hal diantaranya rendahnya tingkat kredit macet, market share yang semakin meningkat serta semakin tingginya pencapaian FBI (*Fee Based Income*) dari tahun ke tahun.

Selanjutnya, secara kuantitas pencapaian Kinerja dari beberapa tahun terakhir dapat kami sajikan sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Kuantitas Pencapaian Kinerja Tahun 2021, 2022 dan 2023 BNI Cabang Singaraja

NAMA OUTLET	31 Desember 2021				31 Desember 2022				31 Desember 2023			
	DPK	Giro	Tab	Dep	DPK	Giro	Tab	Dep	DPK	Giro	Tab	Dep
03:Amlapura	183,974	7,101	121,481	55,392	223,791	9,088	157,105	57,598	267,905	13,759	198,750	55,395
05:Surapati	167,784	4,214	82,157	81,413	200,947	1,793	126,718	72,437	246,742	33,659	157,382	55,700
00:KCU Singaraja	360,554	25,930	253,225	81,399	399,596	31,878	296,150	71,569	450,204	34,565	344,855	70,785
02:Negara	147,129	17,598	86,147	43,384	155,512	15,111	100,118	40,284	158,977	14,243	102,951	41,783
01:Seririt	128,695	4,977	77,609	46,109	160,302	9,029	102,280	48,993	164,875	6,923	120,907	37,045
Sub Cab Singaraja	988,136	59,820	620,619	307,697	1,140,149	66,898	782,370	290,880	1,288,702	103,149	924,845	260,708

Dari pemaparan latar belakang tersebut kami penulis ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi Kinerja BNI Singaraja yang mana dalam kesempatan ini kami hanya meneliti bagaimana pengaruh komunikasi internal dalam bentuk *weekly meeting* terhadap Kinerja BNI Singaraja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yang dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut.

- 1) Kinerja BNI Singaraja dari tahun ke tahun yang semakin meningkat baik dari kualitas maupun angka pencapaian kinerja.
- 2) Meningkatkan kinerja tersebut salah satunya dapat dilakukan melalui komunikasi internal yang baik.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan karena beberapa faktor yaitu 1) penelitian ini dilakukan pada BNI Singaraja dengan sampel yang terbatas sehingga mungkin tidak mewakili BNI secara keseluruhan; 2) variabel yang diteliti pada penelitian ini terbatas pada komunikasi internal sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka dalam menyusun penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut.

- 1) Bagaimanakah kinerja BNI Cabang Singaraja diukur dari capaian *Key Performance Indikator* (KPI)?
- 2) Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja BNI Cabang Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui kinerja BNI Cabang Singaraja diukur dari capaian *Key Performance Indikator* (KPI)?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja BNI Cabang Singaraja?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi penulis dan juga bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini. Manfaat dalam penelitian ini berupa manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis yang diharapkan sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

1) Bagi Penulis

Menambah pengetahuan pengaruh komunikasi internal dalam pencapaian kinerja BNI Singaraja.

2) Bagi BNI Singaraja

Sebagai referensi dalam hal tentang evaluasi kinerja BNI Singaraja

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi para peneliti bidang ekonomi sebagai bahan untuk mendalami obyek penelitian yang sejenis serta bahan dalam mengembangkan penelitian tingkat yang lebih lanjut.

1.7 Rencana Publikasi Ilmiah

Hasil penelitian ini direncanakan akan dipublikasi pada Matrik: Jurnal Manajemen Bisnis. Topik penelitian ini adalah tentang manajemen perubahan. Topik penelitian ini sesuai dengan topik artikel yang dipublikasi oleh Matrik: Jurnal Manajemen Bisnis adalah merupakan jurnal ilmiah yang dipublikasi oleh

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jurnal ini telah terakreditasi SINTA
Peringkat 2 berdasarkan SK 158/E/KPT/2021

