

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia yakni ilmu mengenai pengelolaan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi, dengan tujuan untuk mengoptimalkan potensi individu agar bisa memberi kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. SDM ialah aspek krusial untuk melangsungkan sebuah aktifitas baik di dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi. SDM juga punya peran dalam mendukung pencapaian visi serta misi sebuah perusahaan. Salah satu cara untuk mendapatkan sebuah kinerja yang baik, perusahaan harus punya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu melaksanakan tujuan dari perusahaan tersebut. SDM ialah elemen krusial yang perlu dipunyai serta mesti dicermati oleh sebuah korporasi pada tata kelola lantaran personel beraktivitas untuk memenuhi sasaran, berkreasi, serta meraih target lembaga (Tolu et al., 2021). Melalui manajemen SDM yang efektif, organisasi bisa menciptakan budaya yang mendukung kolaborasi, inovasi, serta pengembangan diri, yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing serta profitabilitas sebuah korporasi ataupun organisasi.

Pegawai ialah aset perusahaan yang cukup krusial serta berharga dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan, yang wajib di manajemen secara baik oleh korporasi supaya memberi kontribusi yang maksimal. Karyawan punya pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja dalam suatu

korporasi. Pendapat Sherlie & Hikmah (2020) kinerja pegawai yakni sebuah prestasi dalam bekerja yang baik dengan kuantitas ataupun kualitas yang didapat dari pegawai dalam menjalankan tugas merujuk pada tanggungjawab yang sudah ditentukan korporasi. Kinerja karyawan ialah sebuah aspek penting pada setiap organisasi ataupun korporasi, yang mencerminkan sejauh mana individu dalam organisasi tersebut berhasil mencapai tujuan serta sasaran yang sudah ditentukan. Kinerja karyawan tidak sekadar dilihat dari segi hasil kerja yang dicapai, tapi juga dari rangkaian serta cara kerja yang dilaksanakan dalam mencapai tujuan tersebut. Pentingnya kinerja karyawan dalam suatu organisasi tidak bisa dilihat sebelah mata, sebab pegawai yang punya kinerja yang baik berdampak langsung pada pencapaian sasaran organisasi, baik itu dalam hal peningkatan efisiensi, kualitas layanan atau produk, hingga keuntungan finansial yang diperoleh perusahaan.

Mangkunegara (2017) kinerja ialah hasil kerja dengan kuantitas serta kualitas yang dicapai pegawai dalam menjalankan tugas selaras dengan tanggung jawab yang diberikannya. Korporasi perlu memerhatikan pegawai mereka agar bisa memberi kontribusi dengan baik pada korporasi. Pada dasarnya semua korporasi pasti menginginkan perkembangan yang pesat terutama terkait dengan peningkatan kinerja (Nainggolan, 2020). Pegawai yang punya kinerja yang tinggi senantiasa menyadari dengan penuh soal tanggungjawab semua serta berupaya menjalankan semua tugas yang diberikan padanya secara baik selaras dengan keterampilan yang dipunya agar mendapat hasil kerja yang optimal. Menurut Kasmir (2016) ada beberapa aspek yang bisa

memengaruhi kinerja pegawai antara lain wawasan, keterampilan, perencanaan kerja, pribadi, dorongan kerja, kepemimpinan, gaya memimpin, komunikasi, budaya dalam organisasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, loyalitas, komitmen serta disiplin kerja. Semua komunitas berupaya melakukan peningkatan kinerja pegawai, satu kebijakan yang harus dilihat pihak organisasi ialah aspek komunikasi, karakter individu serta iklim kerja, sebab aspek ini ialah fasilitas yang bisa memberi dorongan pegawai menuntaskan tugas yang diberikan (Oktaviani, 2022).

Komunikasi pada komunitas ataupun korporasi sebagai elemen yang krusial dalam mendukung kerja organisasi ataupun pegawai serta bisa berkontribusi secara optimal dalam menjalankan tugas nya (Susanti, 2021). Kolaborasi bisa dijalankan secara baik bila ada komunikasi yang baik antara atasan serta bawahan. Kinerja sebuah perusahaan tidak terlepas dari ada komunikasi yang baik diantara pemimpin serta pegawai demi keberlanjutan aktifitas perusahaan. Komunikasi terbuka serta transparan juga menolong mewujudkan suasana kerja yang harmonis, yang mana setiap pegawai merasakan penghargaan serta bisa berkontribusi secara optimal dalam menjalankan tugas (Fahrezi et al., 2025). Komunikasi bisa memberi pengaruh kinerja pegawai lewat pengawasan yang baik, yang mana pengawas komunikasi dengan pegawainya, memberi arahan serta pertolongan teknis ke pegawai. Komunikasi berdampak positif serta signifikan pada kinerja pegawai yang punya makin baik komunikasi lantas kinerja pegawai juga akan naik (Fikri et al., 2022; Pradnyana et al., 2023). Kalogiannidis (2020) mengatakan pada kajian nya bahwasanya

komunikasi juga berdampak signifikan pada kinerja pegawai dimana makin baik komunikasi pegawai, makin bagus kinerja pegawai.

Selain komunikasi, kepribadian atau karakteristik individu juga ialah Faktor lain yang turut menentukan optimal atau tidaknya performa pekerja di perusahaan adalah aspek personal dari masing-masing pegawai. Tiap-tiap orang tentu dibekali dengan kapabilitas, wawasan, serta keahlian yang tidak seragam. Perbedaan mendasar inilah yang nantinya mengarahkan cara seorang staf dalam menyelesaikan seluruh kewajiban profesinya. Sisi personal ini mencakup preferensi pribadi, cara pandang terhadap diri maupun ekosistem kerja, tuntutan personal, kecakapan, pemahaman tugas, hingga kondisi psikologis seperti dinamika emosi serta prinsip hidup (Laoh, 2019). Sementara itu, Jatmiko & Indah (2021) mengartikan aspek personal tersebut sebagai keunikan karakter tiap staf saat merespons tanggung jawab yang mereka pegang. Pada akhirnya, keunikan karakter yang ideal membawa dampak baik yang nyata bagi capaian kerja, sebab individu dengan kualitas personal yang unggul akan lebih tangkas menyelesaikan tugasnya, hingga produktivitas mereka meningkat serta membawa kemajuan besar bagi korporasi (Nainggolan et al., 2020).

Situasi di area kerja turut memegang peran krusial dalam mendorong produktivitas para staf di suatu korporasi. Ruang lingkup kerja ini mencakup seluruh elemen yang ada di sekeliling pekerja, baik yang berwujud nyata maupun yang bersifat abstrak, termasuk interaksi yang terjalin di dalamnya. Aspek penunjang ini bisa berupa fasilitas kasat mata di dalam kantor, seperti tingkat pencahayaan, regulasi temperatur ruangan, serta komponen lain yang sanggup membangun atmosfer kerja yang positif

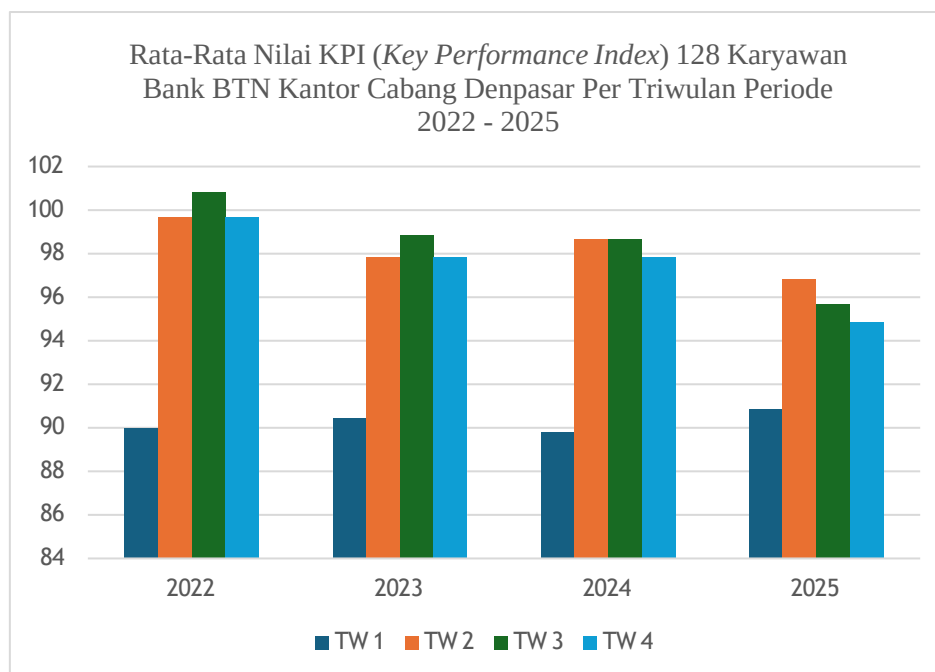
kondusif serta semangat kerja serta berdampak pada kinerja pegawai (Arianto & Septiani, 2021). Sisi psikologis dari area kerja pegawai terbentuk dari hubungan timbal balik antar-rekan sejawat, komunikasi dengan pimpinan, hingga bentuk sosialisasi lainnya. Keselarasan yang ideal antara fasilitas nyata serta atmosfer sosial di kantor sangat dibutuhkan oleh staf saat menuntaskan seluruh kewajiban profesi mereka. Ekosistem profesi yang suportif dipastikan memicu rasa tenang sekaligus tenteram bagi para pekerja saat mendedikasikan waktu mereka. Kontras dengan hal itu, apabila ruang lingkup tugas gagal menghadirkan kedamaian serta proteksi bagi pegawai, kondisi tersebut berpeluang besar memicu kendala dalam operasional harian. Berlandaskan hasil studi Pawirosumarto, dkk., (2017), terbukti bahwasanya situasi di area kerja berdampak langsung bagi produktivitas staf, yang maknanya kian suportif ekosistem profesi yang dibangun, kian optimal pula output yang dihasilkan oleh para pekerja.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, atau yang dikenal sebagai Bank BTN, ialah perusahaan milik pemerintah yang beroperasi dalam industri keuangan. Lembaga keuangan ini berdedikasi penuh untuk menjadi fasilitator utama serta penyedia dana bagi industri properti melalui tiga pilar layanan esensial, yakni pengelolaan dana individu, komersial, serta prinsip hukum Islam. Bank BTN Kantor Cabang Denpasar, sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia, sangat bergantung pada kinerja optimal dari setiap karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, memberi layanan terbaik kepada nasabah, serta bersaing di pasar perbankan yang semakin kompetitif.

**Tabel 1.1 Butir-Butir Indikator KPI (*Key Performance Index*) Karyawan Bank
BTN Kantor Cabang Denpasar Tahun 2022-2025**

Indikator	Jan-Des 2022		Jan-Des 2023		Jan-Des 2024		Jan-Des 2025	
	Target	Real	Target	Real	Target	Real	Target	Real
Volume Bisnis DPK (Rp Miliar)	21.500	20.417	20.179	16.964	25.964	21.876	11.289	10.760
Volume Bisnis Kredit (Rp Miliar)	9.200	8.185	9.125	8.545	10.582	9.729	10.390	9.880
Loan to Deposit Ratio (LDR) (%)	92.86	92.65	92.65	95.36	95.36	93.79	93.79	88.66
New CIF Tabungan Core (Unit)	5.150	4.100	5.720	4.814	6.441	5.670	6.923	5.880
Cost of Fund DPK (%)	3.45	3.4	3.4	3.36	3.36	3.32	3.40	3.28
Kualitas Kredit (%)	2.77	2.77	2.80	2.88	4.85	4.80	6.94	6.61
Fee Bace Income (Rp Miliar)	6.886	6.162	7.429	7.344	7.298	6.226	11.987	5.330
Nett On Boarding Digital Banking (Unit)	6.125	6.063	4.994	5.035	5.860	3.761	5.714	1.666
PPOP (Rp Miliar)	25	22	28	26	32	30	36	34
Realisasi Pemakaian Anggaran Unit Kerja (Rp Miliar)	502	498	493	490	485	481	474	470
Indeks Budaya (%)	85	85	85	85.5	85	89.05	85	90.05

Sumber : Bank Tabungan Negara (2022)



Gambar 1.1 Rata-Rata Nilai KPI (*Key Performance Index*) Karyawan Per Triwulan Periode 2022 – 2025

Sumber : Bank Tabungan Negara (2022)

Adapun penjabaran dari data di atas yaitu pada Tabel 1.1 memperlihatkan butir-butir indikator yang harus dipenuhi setiap karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Denpasar. Data pada Tabel 1.1 memperlihatkan penurunan perolehan pada realisasi dari tahun ke tahunnya, sedangkan target yang di distribusi punya kenaikan yang cukup signifikan. Pada Tabel 1.1 juga bisa ditarik kesimpulan bahwasanya Bank BTN Kantor Cabang Denpasar punya butir-butir indikator yang sangat kompleks. Setiap karyawan punya tanggung jawab serta kontribusi untuk memenuhi masing-masing dari indikator tersebut. Indikator tersebut juga menjadi target per masing-masing karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka sehari-hari di Bank BTN Kantor Cabang Denpasar. Indikator tersebut yang menjadi acuan dalam memberi penilaian untuk masing-masing karyawan tiap triwulannya, hingga berpengaruh pada nilai KPI (*Key Performance Index*) setiap karyawan.

Pada Gambar 1.1 di atas menerangkan nilai rata-rata yang didapatkan oleh karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar tahun 2022-2025 selama bekerja. Penurunan KPI (*Key performance Index*) karyawan sangat dirasakan dari tahun 2022 ke tahun 2025. Adanya target butir-butir indikator pada Tabel 1.1 yang begitu besar mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi pencapaian nilai KPI (*Key performance Index*) per karyawan hingga adanya gap antara target serta realisasi yang cukup besar yang mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

Dari data di atas, kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar dikatakan belum optimal dibuktikan dengan adanya nilai KPI (*Key Performance Index*) masing-masing karyawan yang tidak tercapai secara maksimal. Target yang ditentukan oleh pihak manajemen berubah-ubah setiap bulannya karena memperhitungkan faktor internal serta eksternal yang mempengaruhi penentuan target, tetapi faktanya pencapaian kinerja karyawan berfluktuasi dibawah target yang ditentukan. Mereka mungkin tidak tahu apakah mereka sudah memenuhi target atau tidak, hingga tidak ada dorongan yang jelas untuk meningkatkan kinerja. Ketika target tidak tercapai, perusahaan serta karyawan bisa kehilangan fokus atau arah. Tanpa pencapaian target, akan sulit bagi perusahaan untuk menentukan prioritas atau mengukur keberhasilan jangka panjang. Karyawan mungkin merasa bingung tentang tujuan mereka serta bagaimana mereka bisa berkontribusi, yang bisa menyebabkan kurangnya komitmen serta kinerja yang tidak maksimal.

Dilihat dari kualitas kerja, karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar masih pada permasalahan pencapaian target per individu itu sendiri.

Pencapaian tersebut tentu berpengaruh kepada pemenuhan butir-butir indikator untuk mendapatkan nilai KPI (*Key performance Index*) setiap karyawan. Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar sering menghadapi target yang tinggi serta tekanan waktu. Setiap karyawan dihadapi dengan tenggat waktu kerja yang mepet serta beban kerja yang cukup tinggi hingga memicu adanya penurunan kualitas kerja setiap karyawan. Jika beban tidak proporsional dengan kapasitas kerja, hasilnya adalah kelelahan serta penurunan performa kinerja. Data pada Tabel 1.1 tersebut juga menjabarkan bahwasanya belum optimalnya pencapaian beberapa indikator KPI (*Key performance Index*) seperti volume bisnis DPK, volume bisnis kredit, *new CIF* tabungan *core*, *fee based income*, serta *nett on boarding digital banking* memperlihatkan bahwasanya hasil kerja yang dihasilkan karyawan belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan. Dalam aktivitas operasional perbankan, kualitas kerja tercermin dari menghasilkan transaksi yang memberi kontribusi terhadap pencapaian target bisnis. Masih adanya selisih antara target serta realisasi memperlihatkan bahwasanya kualitas hasil kerja yang diberikan belum mampu menghasilkan *output* sesuai harapan perusahaan.

Kuantitas kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Denpasar pun masih perlu dalam pengawasan atasan. Beberapa karyawan yang punya kewajiban untuk bekerja dari mana saja khususnya bagian penagih serta *marketing* justru semena mena dengan jam kerjanya. Hal tersebut akhirnya mempengaruhi kedisiplinan karyawan Bank BTN Kantor cabang Denpasar serta tidak tercapainya target khususnya di bagian penagih serta *marketing*. Pencapaian KPI (*Key performance Index*) yang ada di bawah target mengindikasikan

bahwa volume pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh karyawan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari jumlah perolehan nasabah baru (*New CIF Tabungan Core*) yang belum mencapai target, realisasi bisnis kredit yang masih berada di bawah sasaran, serta capaian *digital banking* yang mengalami penurunan cukup signifikan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwasanya jumlah aktivitas pemasaran, akuisisi nasabah, maupun transaksi yang berhasil diselesaikan oleh karyawan belum sebanding dengan target yang dibebankan perusahaan. Tingginya beban kerja, banyaknya agenda rapat yang berulang-ulang untuk membahas agenda yang sama, serta pembagian waktu kerja yang kurang efektif diduga menjadi faktor yang memengaruhi produktivitas karyawan dalam memenuhi target kuantitas kerja.

Dari sisi penyelesaian kewajiban, karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar dikatakan belum optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya tugas yang diberikan oleh atasan tidak diselesaikan tepat waktu. Selain menunjukkan produktivitas kinerja yang menurun, hal tersebut juga memperlihatkan kurangnya komitmen terhadap tanggung jawab individu. Kurangnya prioritas dalam pengerjaan tugas atau tidak adanya sistem kerja yang efisien mengakibatkan produktivitas kerja terhambat serta akan mempengaruhi kinerja dari karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar. Beberapa indikator KPI (*Key performance Index*) yang berkaitan dengan pencapaian bisnis serta pelayanan memperlihatkan bahwasanya penyelesaian kewajiban pekerjaan belum berjalan secara maksimal. Dalam praktiknya, karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur operasional, target waktu, serta standar pelayanan yang sudah ditetapkan perusahaan. Namun,

masih ditemukan adanya keterlambatan penyelesaian pekerjaan, kurang optimalnya tindak lanjut terhadap peluang bisnis, serta belum maksimalnya implementasi strategi pemasaran serta digitalisasi layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwasanya pelaksanaan tugas belum dilaksanakan secara efektif serta konsisten hingga berdampak pada rendahnya pencapaian beberapa indikator kinerja.

Dari sisi tanggung jawab, beberapa karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar tidak memperhatikan kualitas atau dampak pekerjaan terhadap tim serta nasabah, bekerja hanya sebatas formalitas atau rutinitas. Hal tersebut memicu kinerja karyawan menjadi kurang optimal. Pada saat mengalami kendala, karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar juga tidak segera melaporkan kendala atau kesalahan, hingga masalah menjadi besar atau tidak tertangani dengan baik. Bahkan beberapa karyawan pun tidak mau mengambil inisiatif atau menghindari dari pekerjaan yang membutuhkan usaha lebih, padahal itu ialah bagian dari peran kerjanya. Pencapaian KPI (*Key performance Index*) yang belum memenuhi target memperlihatkan bahwasanya sebagian karyawan masih belum sepenuhnya mampu mengemban tanggung jawab kerja sesuai ekspektasi perusahaan. Tanggung jawab kerja tidak hanya ditunjukkan melalui penyelesaian tugas pokok, tetapi juga melalui komitmen mencapai target unit kerja, menjaga mutu layanan ke nasabah, serta berpartisipasi aktif dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Masih adanya gap antara target serta realisasi pada berbagai indikator memperlihatkan perlunya peningkatan rasa punya terhadap pekerjaan,

kepedulian terhadap hasil kerja, serta inisiatif dalam mengatasi hambatan yang muncul selama proses pelaksanaan tugas.

Kurangnya pemahaman yang jelas mengenai bagaimana karyawan bisa berkontribusi terhadap tujuan perusahaan bisa mengarah pada pengurangan kualitas serta kepuasan kerja. Ketika karyawan terus-menerus fokus pada target yang tidak tercapai, mereka mungkin menjadi lebih fokus pada angka serta hasil jangka pendek, hingga mengabaikan inovasi serta kreativitas yang bisa mendorong kesuksesan jangka panjang. Ketika perusahaan terlalu fokus pada target yang tidak tercapai, karyawan mungkin merasa bahwasanya inovasi atau pendekatan baru tidak memuaskan, yang menyebabkan mereka tidak berinovasi serta berpikir secara kreatif untuk mencari sebuah solusi.

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan, penulis menduga bahwasanya kurang optimalnya kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar disebabkan oleh komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja. Berbagai permasalahan serta perbandingan hasil kajian terdahulu memperlihatkan bahwasanya kajian terkait kinerja karyawan masih perlu untuk dilaksanakan. Referensi yang ada memperlihatkan bahwasanya sebagian besar kajian terdahulu tentang kinerja karyawan disebabkan oleh faktor lainnya seperti disiplin, motivasi, serta kepemimpinan, hingga kebaruan (novelty) dari kajian ini hadir dengan berfokus pada komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja pada objek lembaga keuangan khususnya perbankan. Hal ini menjadikan dasar peneliti untuk mengangkat kajian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja**

Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Denpasar”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah kajian ini berlandaskan latar belakang permasalahan kajian di atas diantaranya:

1. Adanya ketidaksesuaian standar kerja yang diberikan karyawan kepada Bank BTN Kantor Cabang Denpasar yang mengakibatkan timbulnya permasalahan yang menyinggung performa kinerja karyawan menjadi kurang optimal.
2. Ketimpangan volume pekerjaan serta kurangnya pemanfaatan manajemen waktu yang baik dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan.
3. Kurangnya prioritas dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyebabkan sistem kerja serta kinerja karyawan menjadi kurang optimal.
4. Lemahnya supervisi hingga tanggung jawab kepada sebuah pekerjaan menjadi kurang optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari uraian sebelumnya kajian ini akan membatasi ruang lingkup kajian hingga fokus kajian menjadi jelas. Adapun pembatasan masalah dijelaskan sebagai berikut :

1. Kinerja ialah permasalahan utama yang dipengaruhi beberapa faktor seperti komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja. Pembatasan masalah dibuat dengan jelas serta mendalam hingga hanya meneliti dari sisi komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja untuk menganalisis kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar.

2. Jumlah sampel yang diteliti yaitu semua pegawai Bank BTN Kantor Cabang Denpasar yang berjumlah 128 orang.
3. Informasi yang disajikan yaitu fenomena yang terjadi terkait pada lokasi penelitian, teori pendukung, serta hubungan antar teori yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja pada kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang serta permasalahan tersebut, rumusan masalah yang hendak dikaji yakni:

1. Apa komunikasi berdampak terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar?
2. Apa karakteristik individu berdampak terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar?
3. Apa lingkungan kerja berdampak terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar?
4. Apa komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja berdampak terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Selarasn dengan rumusan masalah di atas, yang jadi tujuan pada kajian ini :

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar.

2. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar.
4. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Denpasar.

1.6 Manfaat Penelitian

Berlandaskan tujuan kajian yang sudah dikemukakan, manfaat yang didapat pada kajian ini ialah.

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini berkontribusi pada pengembangan teori mengenai hubungan antara komunikasi, karakteristik individu, serta lingkungan kerja. Kajian ini bisa memperkaya literatur mengenai aspek yang memengaruhi kinerja pegawai di sektor perbankan. Kajian ini juga bisa jadi dasar untuk kajian lanjutan mengenai konteks sumber daya manusia serta organisasi. Kajian ini memberi kontribusi empiris pada studi manajemen di Indonesia, umumnya pada konteks perbankan semacam Bank Tabungan Negara (BTN). Temuan dalam studi ini mampu dimanfaatkan selaku rujukan bagi para peneliti yang berencana mendalami lebih jauh terkait dampak elemen internal korporasi terhadap produktivitas staf pada industri keuangan.

2. Manfaat Praktis

Output dari studi ini mampu dimanfaatkan dalam meningkatkan lingkungan kerja serta interaksi sesama staf secara lebih efisien, sekaligus

pemahaman mendalam atas keunikan personal demi mendongkrak produktivitas pegawai serta visi utama korporasi. Pembahasan di sini pun berpeluang memfasilitasi divisi personalia untuk memetakan elemen krusial yang menentukan output kerja anggota tim. Lewat pemahaman aspek tersebut, tim pengelola instansi bisa memformulasikan agenda edukasi, peningkatan kompetensi, serta sistem bonus yang jauh lebih tepat sasaran guna memicu level kepuasan, efektivitas, serta capaian performa para pekerja. Di sisi lain, jajaran staf bakal memetik faedah nyata berupa optimalisasi potensi personal, tata ruang kantor, hingga pola diskusi yang berbasis pada saran dari kajian ini, hingga tatkala manajemen merealisasikan pembaruan konstruktif tersebut, kualitas lingkungan kerja dipastikan menjadi jauh lebih ideal karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, yang kemudian bisa meningkatkan kinerja mereka serta meningkatkan kesejahteraan di tempat kerja.

