

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tiap organisasi/institusi/perusahaan yang dibentuk dan bergerak di bidang apapun memiliki visi dan misi yang ingin dicapai. Dari upaya pencapaian visi dan misi tersebut, perusahaan dapat mengalami berbagai macam masalah yang berasal dari sumber eksternal maupun internal. Oleh karena itu, pihak perusahaan sebisa mungkin berusaha untuk meminimalisir masalah yang dapat dan akan terjadi dengan menganalisa kebutuhan fisik dan mental perusahaan, dalam konteks ini adalah karyawan perusahaan.

Karyawan dalam sebuah perusahaan memiliki peran yang penting sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitas yang ada dalam perusahaan, karena karyawan adalah salah satu faktor yang mempertahankan perusahaan untuk tetap berjalan. Karyawan berperan untuk menjaga agar pekerjaan suatu perusahaan tetap stabil. Karena potensi tiap-tiap karyawan berbeda, bukan tidak memungkinkan untuk mengurangi kualitas hasil kerja. Namun dengan adanya perbedaan potensi tersebut justru dapat meningkatkan kualitas kerja jika potensi tersebut dapat diasah dan dioptimalkan. Selain itu, karyawan juga dituntut untuk memiliki motivasi, inovasi dan kreatifitas yang tinggi untuk dapat membantu menyelesaikan suatu masalah dalam lingkungan kerja untuk mempertahankan keberlangsungan dan bahkan mengembangkan perusahaan. Oleh karena itu,

lingkungan kerja yang dapat merangsang dan membangkitkan perasaan positif dalam diri karyawannya.

Manusia adalah makhluk yang mudah beradaptasi, namun manusia juga mudah dipengaruhi kondisi psikologisnya oleh keadaan lingkungan sekitarnya. Begitu pula karyawan dalam sebuah kantor. Karyawan yang juga seorang manusia tentu tidak dapat terpisah jauh dari sebuah lingkungan kerja. Keadaan disekitar tempat mereka bekerja memiliki pengaruh terhadap kondisi psikologis yang juga dapat berdampak pada efektifitas dan kreatifitas saat bekerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito,1992:25). Menurut Basuki dan Susilowati (2005:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan aktifitasnya.

Lingkungan kerja dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu lingkungan fisik dan non fisik (As'ad, 1998). Lingkungan fisik adalah lingkungan di sekitar pekerjaan seseorang yang dapat dirasakan melalui indra penglihatan dan indra peraba (dapat disentuh), sedangkan lingkungan non fisik adalah lingkungan sekitar pekerjaan yang dapat dirasakan namun tidak dapat dilihat atau diraba. Menurut As'ad (1998), "lingkungan fisik dari lingkungan pekerjaan seperti; (a) bangunan tempat kerja, (b) mesin dan peralatan, (c) sarana dan prasarana operasi". Sedangkan lingkungan non fisik, menurut As'ad (1998) dalam Indrasari (2017:4),

“merupakan suasana lingkungan kerja yang tercipta dari hubungan antara karyawan dengan lingkungan fisik pekerjaan yang dihadapi karyawan”.

Melalui lingkungan non fisik ini terbentuklah hubungan intrapersonal antara karyawan dengan atasan. Selain itu juga tercipta hubungan antar sesama karyawan yang disebabkan karena tingkat interaksi satu sama lain yang cukup sering, yaitu sekitar 8 hingga 9 jam tiap 5 (lima) hari, per minggu. Interaksi ini baik dalam pekerjaan maupun diluar lingkup pekerjaan, yang dimana hubungan antar karyawan juga memengaruhi urusan lainnya. Penataan ruang kantor juga memengaruhi hubungan antar pegawai dan merupakan sebuah kebutuhan untuk ruang perkantoran untuk saat ini.

Untuk menggerakkan suatu perusahaan, karyawan yang ada akan dibagi menjadi beberapa divisi untuk menjaga efektivitas kerja. Salah satunya adalah divisi operasional. Sebagai seorang karyawan di sebuah perusahaan atau instansi, akan dituntut untuk dapat bekerja dengan efektif dan efisien dalam tiap pelaksanaan pekerjaannya di perusahaan atau instansi di mana mereka bekerja. Dari hasil pekerjaan yang mereka lakukan sehari-hari tersebut, akan diberikan sebuah kompensasi berupa gaji yang tiap karyawan terima tiap bulannya. Bersama dengan diterimanya gaji tersebut, karyawan memiliki obligasi untuk melanjutkan dan meningkatkan kuantitas dan kualitas kinerja. Namun, banyak faktor yang memengaruhi kinerja seorang karyawan.

Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Gibson (2012:23) yaitu analisis kehidupan organisasi dilihat dari tiga faktor utama, yaitu perilaku (individu, kelompok, organisasi), struktur (desain organisasi), dan proses komunikasi dan

pengambilan keputusan. Sebuah organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan kreatif memiliki peluang yang lebih besar untuk menjalankan dengan efektif tiap program kerja yang dibuat .

Oleh karena hal yang telah disebutkan dan jelaskan secara singkat di atas, penulis ingin mengangkat tema, “Efektivitas *office layout* divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Unair”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam Tugas Akhir ini, berikut adalah masalah yang akan dibahas adalah; “Bagaimana efektivitas *office layout* yang diterapkan terhadap kinerja Divisi Operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Unair”.

### **1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan dibuatnya Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui efektivitas tata letak ruang kantor Divisi Operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Unair.

### **1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Manfaat penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a) Penulis dapat mengetahui secara langsung penerapan teori-teori yang telah didapat di perkuliahan, diterapkan secara langsung di kehidupan nyata.
- b) Penulis dapat mengenal lebih jauh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

- c) Penulis dapat mengenali kendala yang ada dan memberikan solusi yang dapat diterapkan atau menjadi bahan pertimbangan dalam penyelesaian kendala tersebut.

### **1.5 Metode Penelitian**

Metode pengamatan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif.. Metode deskriptif memiliki tujuan untuk mengumpulkan data secara rinci, mendalam dan aktual. Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian dalam mencari dan menemukan pengetahuan sesuai penemuan yang nyata di lapangan. Sehingga dalam praktiknya, metode ini lebih menekankan pada observasi lapangan dengan kondisi yang alamiah.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1) Metode Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab / interview secara langsung dengan karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut dan dengan data yang diperlukan agar lebih jelas. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telpon.

Narasumber dalam wawancara untuk pengumpulan data Tugas Akhir ini adalah Ibu Anindi Siti Namirah selaku staff operasional Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Unair.

### 2) Metode Pengamatan (*Observation*)

Metode ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di perusahaan yang bersangkutan, tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang benar dan akurat, sehingga dapat mengetahui bagaimana pengaruh tata letak ruangan terhadap kinerja staff operation PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Unair.

Menggunakan metode ini sebagai bahan pengumpulan data, penulis mengamati dari segi tata letak ruang, pencahayaan dan pemilihan warna cat dinding yang digunakan.

### 3) Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen yang dihasilkan dan dibutuhkan untuk topik yang dibahas. Jenis dokumentasi yang digunakan adalah dokumentasi visual berupa foto.

### 4) Penelitian Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data melalui media buku – buku mengenai topik-topik yang berkaitan, yang dilaksanakan di perpustakaan daerah dan perpustakaan Universitas Airlangga.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) bab yaitu:

## BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan strategi *office layout* divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Unair yang saat ini menjadi alasan peneliti dalam pengambilan topik dan judul penelitian yang kemudian dijelaskan dalam latar belakang. Lalu mencantumkan konsep-konsep dasar yang menjadi pedoman dalam pembahasan penelitian ini, meliputi teori yang mendukung pemahaman tentang judul yang dipilih. Berdasarkan uraian fenomena tersebut peneliti merumuskan masalah apa saja yang menarik untuk di kaji kembali. Selain itu peneliti juga menjelaskan manfaat yang diperoleh, tujuan melakukan penelitian tersebut, dan metode penelitian yang digunakan antara lain jenis dan sumber data. Pada sub-bab terakhir terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan proses penelitian ini dibuat.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti mencantumkan teori-teori yang berhubungan dengan dan yang mendukung proses penelitian pada subyek penelitian. Teori-teori yang telah dipelajari melalui buku, maupun jurnal yang telah ada, sangat membantu penulisan Bab 2 yang membutuhkan teori yang dapat menguatkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti.

## BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti menguraikan gambaran umum subyek dan obyek penelitian. Selanjutnya dijelaskan bagaimana hasil yang didapati setelah melakukan penelitian atau pengamatan tentang strategi *office layout* divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Unair. Dalam

Bab ini, peneliti juga menguraikan pembahasan mengenai hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

#### BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dalam penyusunan tugas akhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian/pengamatan, dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya. Saran yang diberikan penulis akan terbatas pada saran penelitian selanjutnya.