

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT Bank Pan Indonesia Tbk (Panin Bank)

PT Bank Pan Indonesia atau lebih dikenal dengan Panin Bank adalah salah satu bank umum terbesar di Indonesia, didirikan pada tahun 1971 dan merupakan hasil dari penggabungan tiga bank, yaitu Bank Industri Jaya, Bank Kemakmuran dan Bank Industri Dagang Indonesia. Dengan Panin Bank mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta pada tahun 1982 sebagai Bank Go Public yang pertama. Bank Panin merupakan bank dengan struktur permodalan yang kuat dan rasio solvabilitas yang baik. Hal ini disebabkan krisis keuangan pada tahun 1998 dimana banyak bank yang dilikuidasi namun Bank Panin tetap eksis. Panin Bank berhasil menjadi salah satu bank nasional terkemuka untuk produk untuk produk komersial dan layanan konsumen.

Panin Bank mendapatkan izin sebagai bank umum dan bank devisa yang masing-masing berdasarkan keputusan surat Menteri Keuangan No. KEP-205/DDK/11/8/1971 tanggal 19 Agustus 1971 dan surat keputusan Bank Indonesia No.5/2-Kep.Dir. tanggal 12 April 1972. Panin Bank beroperasi di 33 provinsi dan memiliki 566 cabang dari Aceh di ujung Sumatera hingga Papua di timur Indonesia. Panin Bank mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta pada tahun 1982, menjadikan Panin Bank sebagai bank pertama yang sahamnya diperdagangkan di bursa. Panin Bank terus melakukan diversifikasi produk dan layanan, memberikan solusi keuangan yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sebagai bagian dari strategi.

Panin Bank akan meningkatkan *cross-selling* dengan anak perusahaan dan afiliasinya, termasuk *cross-selling* dengan produk dari PT Panin Dai – Ichi Life, PT Panin Sekuritas Tbk, PT Clipan Finance Tbk, PT Verena Multi Finance Tbk dan PT Bank, Panin Syariah. Tbk Panin Bank berharap dapat menambah nilai dan memperluas basis nasabahnya.

Meski sempat mengalami badai di tahun 2015, Panin Bank tetap menunjukkan kinerja yang baik. Per 31 Desember 2015, asset konsolidasi Panin

Bank sebesar Rp183,12 triliun , laba bersih Rp1,57 triliun dan pinjaman Rp117,8 triliun. Kapitalisasi pasar Rp19,750 miliar dan rasio modal minimum (CAR) 19,94%.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan terkemuka dan terpercaya dalam memberikan perlindungan financial yang dapat memuaskan nasabah dalam setiap tahap kehidupannya.

b. Misi

- 1) Memuaskan kebutuhan nasabah dengan menyediakan pengalaman berharga sumur hidup.
- 2) Membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan berdasarkan rasa saling menghargai.
- 3) Menciptakan lingkungan yang mampu membuat karyawan bertumbuh.

1.1.3 Logo Perusahaan

PT Bank Pan Indonesia (Panin Bank) memiliki logo yang terlihat seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 Logo PT Bank Pan Indonesia (Panin Bank)

Sumber: www.panin.co.id/id

Logo PT Bank Pan Indonesia Tbk (Panin Bank) mewakili identitas sebagai perusahaan yang solid, bersatu dan dinamis. Dalam logo Panin Bank ini harus terdiri dari 3 kotak capit yang berada dalam kotak dengan tulisan “Panin Bank” didalam lalu diikuti tulisan Panin (berwarna merah), Bank (berwarna biru) dengan latar belakang bewarna putih dan symbol titik pada huruf “i” pada kata Panin yang berbentuk elips dengan warna biru. Maksud dari pemilihan warna dalam logo Panin Bank yaitu :

- a. Merah : Agresivitas
- b. Biru Muda : Kewaspadaan dan nilai-nilai konservatif

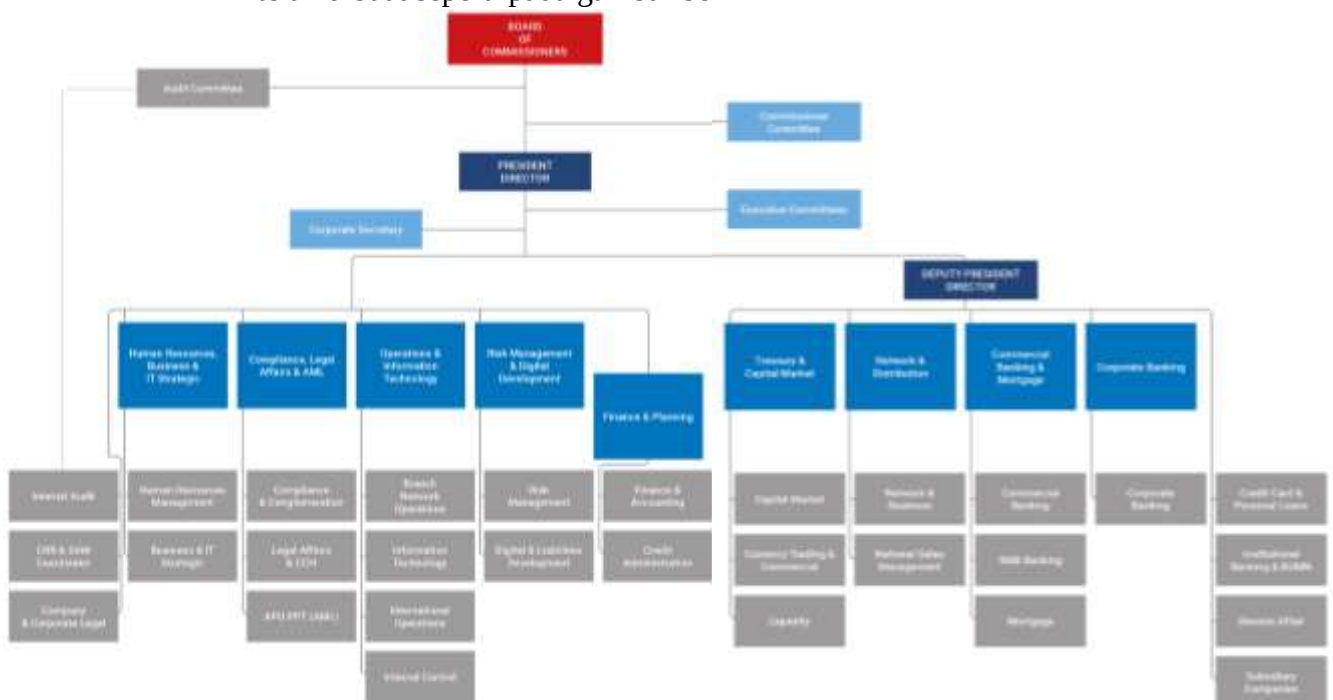
1.1.4 Nilai Perusahaan

PT Bank Pan Indonesia (Panin Bank) mempunyai nilai-nilai perusahaan yang dijadikan pedoman dan dijunjung tinggi, yaitu sebagai berikut :

- a. **Integritas**
Bekerja dengan prinsip-prinsip kejujuran dan integritas.
- b. **Memberdayakan Kerjasama**
Mengkolaborasi dan mensinergikan setiap potensi untuk mencapai tujuan bersama.
- c. **Memimpin dalam Inovasi**
Unggul dalam kompetisi dengan menciptakan solusi yang inovatif.
- d. **Keterlibatan Penuh**
Keterlibatan penuh dan komitmen untuk berkontribusi pada Perseroan.
- e. **Memastikan Tercapainya Kepuasan Pelanggan**
Perbaikan terus-menerus untuk memberikan layanan terbaik untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- f. **Kinerja**
Mendorong standar kinerja yang lebih tinggi.

1.1.5 Struktur Organisasi

PT Bank Pan Indonesia (Panin Bank) memiliki struktur organisasi yang telah dibuat seperti pada gambar berikut :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Bank Pan Indonesia (Panin Bank)

Sumber : www.panin.co.id/id/about-panin/info-korporasi/struktur-organisasi

Adapun deskripsi pekerjaan dari masing-masing posisi yang terdapat dalam struktur organisasi PT Bank Pan Indonesia (Panin Bank) kota Malang, sebagai berikut :

1) Dewan Komisaris (*Board of Commissioners*)

Dewan Komisaris memiliki tugas untuk melakukan pengawasan dan bertanggung jawab atas pengawasan terhadap kebijakan pengurusan Perseroan oleh Direksi, jalannya pengurusan pada umumnya dan memberi nasihat kepada Direksi serta melakukan hal-hal lain sebagaimana ditentukan dalam anggaran dasar Perseroan.

2) Komite Audit (*Audit Committee*)

Memantau dan mengevaluasi perencanaan dan pelaksanaan audit serta memantau tindak lanjut hasil audit dalam rangka menilai kecukupan pengendalian internal termasuk kecukupan proses pelaporan keuangan, serta melakukan penelaahan atas informasi keuangan yang akan dikeluarkan perusahaan kepada publik atau pihak otoritas antara lain laporan keuangan , proyeksi dan laporan lainnya terkait dengan informasi keuangan perusahaan .

3) Presiden Direktur (*President Director*)

Direktur wajib mengelola bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam anggaran dasar Bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta wajib melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/GCG*) dalam setiap kegiatan usaha Bank pada setiap tingkatan atau jenjang organisasi dan mengurus kekayaan bank.

4) Sekretaris Perusahaan (*Corporate Secretary*)

Memberikan masukan kepada Direksi dan Dewan Komisaris untuk mematuhi ketentuan peraturan perundangan di bidang pasar modal serta membantu Direksi dan Dewan Komisaris dalam pelaksanaan tata kelola perusahaan yang meliputi penyelenggaraan dan dokumentasi rapat umum

sampai pelaksanaan program orientasi terhadap perusahaan bagi Direksi atau Dewan Komisaris.

5) Wakil Presiden Direktur (*Deputy President Director*)

Mengarahkan dan menetapkan strategi dan kebijakan bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan memperhatikan visi, strategi dan kebijakan perseroan yang telah ditetapkan serta menyusun dan menetapkan rencana kerja, rencana pengembangan bisnis dan sumber daya manusia bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya untuk kepentingan perseroan dalam mencapai maksud dan tujuan perseroan dan mengawasi kelancaran kegiatan sesuai dengan strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan.

1.2 Latar belakang Penelitian

Pelatihan dan pengembangan mempunyai peran penting untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Sumber Daya Alam yang melimpah jika tidak didukung dengan adanya Sumber Daya Manusia yang bernilai, negara tidak akan berkembang dengan baik. Oleh karena itu banyak yang mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan faktor sentral dalam organisasi, pelatihan dan pengembangan mempengaruhi tingkat kinerja Sumber Daya Manusia. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan kinerja karyawan adalah adanya umpan balik dan umpan balik akan berfungsi secara efektif jika terdapat *human relation* yang kuat dan komunikasi interpersonal yang baik.

PT Panin Bank Cabang Kota Malang adalah salah satu cabang Panin Bank Tbk, sebuah perusahaan perbankan yang beroperasi di Indonesia . Seperti halnya perusahaan lainnya, PT Panin Bank Cabang Kota Malang sangat membutuhkan karyawan yang berkualitas untuk dapat memperhatikan dan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks ini, *Human Relation* dan Komunikasi Interpersonal menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan hubungan kinerja karyawan PT Panin Bank Cabang Kota Malang. Seperti halnya hubungan antar karyawan dengan lingkungan sekitar sangat berpengaruh dalam kinerja di perusahaan ini.

Perkembangan *Human Relation* atau hubungan manusiawi adalah hubungan antarmanusia dalam konteks organisasi. Dalam suatu perusahaan yang

mempunyai karyawan cukup banyak dan terstruktur perlu adanya *Human Relation* yang mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan, motivasi, tim kerja dan manajemen konflik dan Komunikasi Interpersonal yang membuat antar individu dalam konteks organisasi. Komunikasi Interpersonal mencakup aspek-aspek seperti komunikasi verbal dan nonverbal, keterampilan mendengarkan dan kemampuan berbicara didepan umum.

Kedua faktor ini memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja karyawan PT Panin Bank Cabang Kota Malang. *Human Relation* yang baik dapat meningkatkan motivasi karyawan, memperkuat tim kerja dan mengurangi konflik dalam organisasi. Sementara itu, Komunikasi Interpersonal yang baik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antar individu, memperkuat hubungan antara karyawan dan klien, serta meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyampaikan ide dan gagasan. Oleh karena itu, penting bagi PT Panin Bank Cabang Kota Malang untuk mengembangkan *Human Relation* dan Komunikasi Interpersonal yang baik di antara karyawan agar dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

TABEL 1.1
KRITERIA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN

Rentang Nilai	Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan
< 50	Penilaian Kinerja Karyawan dalam Kategori Buruk
51-60	Penilaian Kinerja Karyawan dalam Kategori Kurang
61-75	Penilaian Kinerja Karyawan dalam Kategori Cukup
76-90	Penilaian Kinerja Karyawan dalam Kategori Baik
91-100	Penilaian Kinerja Karyawan dalam Kategori Sangat Baik

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian (2023)

Berdasarkan kriteria penilaian kinerja pegawai di atas, berikut ini merupakan data dan rekapitulasi indikator penilaian yang terdapat di PT Panin Bank Kota Malang, penilaian tersebut mencakup nilai sikap, komitmen, integritas, orientasi pelayanan, dan kerja sama.

TABEL 1. 2
REKAPITULASI PENILAIAN PRESTASI KINERJA KARYAWAN
PERIODE 2022-2023

Tahun	< 50	51-60	61-75	76-90	91-100
2022	0	0	0	50	0
2023	0	0	6	44	0

Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian (2023)

Berdasarkan latar belakang yang telah disimpulkan bahwa ada beberapa indikasi masalah kinerja pegawai, maka dari itu perlu adanya penelitian pra-kuesioner untuk mengetahui bagaimana *human relation* dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada kantor PT Panin Bank cabang Kota Malang. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan kantor Panin Bank cabang Kota Malang sebanyak 50 pegawai. Dalam pra-kuesioner ini terdapat 3 bagian beserta penjelasannya. Hasil pra-kuesioner *human relation* dapat dilihat pada table sebagai berikut :

TABEL1.3
HASIL PRA KUESIONER HUMAN RELATION

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		%	%	%	%	%
1	Saya Menerapkan Prinsip Kerjasama yang Tinggi dalam Pekerjaan	3%	23%	17%	37%	20%
2	Saya Mampu Mengendalikan Emosi dalam Melaksanakan Pekerjaannya agar tercipta Suasana yang Kondusif.	0%	27%	40%	30%	3%
	Rata-Rata Human Relation	2%	25%	28%	33%	12%

Sumber: Olahan data penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 *human relation* di atas menunjukkan presentase rata-rata pegawai menjawab sangat setuju sebesar 12%, setuju sebesar 33%, ragu-ragu sebesar 28%, tidak setuju sebesar 25% dan sangat tidak setuju sebesar 2%. Dapat disimpulkan dari hasil pra-kuesioner rata-rata presentase yang tertinggi responden menjawab setuju dan diakumulasi dengan keseluruhan yang berarti *human relation* salah satu masalah yang ada dan sangat berpengaruh baik dan buruk dalam kinerja pegawai.

TABEL 1.4
HASIL PRA KUESIONER KOMUNIKASI INTERPERSONAL

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		%	%	%	%	%
1	Saya bersikap terbuka dengan rekan kerja yang ada di perusahaan	0%	33%	40%	27%	0%
2	Saya saling membantu dengan sesama rekan kerja yang ada pada perusahaan	0%	20%	23%	50%	7%
	Rata-Rata Komunikasi Interpersonal	0%	27%	32%	38%	3%

Sumber: Olah Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pra kuesioner table 1.2 komunikasi interpersonal diatas dapat dilihat presentase rata-rata pegawai sangat setuju sebesar 3%, setuju sebesar 38%, ragu-ragu sebesar 32%, tidak setuju sebesar 27% dan sangat tidak setuju sebesar 0%. Dari hasil pra kuesioner komunikasi interpersonal diatas berjalan lancar, namun masih menjadi permasalahan dalam lingkungan PT Panin Bank cabang Kota Malang karena SDM yang masih mempunyai rasa ragu-ragu untuk saling terbuka dan membantu dengan sesama.

TABEL 1.5
HASIL PRA KUESIONER KINERJA KARYAWAN

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		%	%	%	%	%
1	Standar Kualitas Kerja yang Telah Ditetapkan oleh Perusahaan Telah Saya Capai dengan Baik	0%	17%	23%	47%	13%
2	Saya Selalu Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu	0%	10%	37%	37%	17%
	Rata-Rata Kinerja	0%	13%	30%	42%	15%

Sumber: Olah Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pra kuesioner pada table 1.3 kinerja pegawai diatas dapat dilihat presentase rata-rata pegawai yang menjawab sangat setuju sebesar 15%, setuju sebesar 42%, ragu-ragu sebesar 30%, tidak setuju sebesar 13% dan sangat tidak setuju sebesar 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil presentase pra kuesioner diatas jawaban tertinggi adalah setuju yang berarti para pegawai yang sudah mula mempunyai rasa nyaman antar satu sama lain walaupun masih ada juga pegawai yang kurang yakin atas pekerjaan dan tugas yang telah didapatkan.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis telah mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana *Human Relation* dalam kantor Panin Bank Cabang Kota Malang?
- b. Bagaimana Komunikasi Interpersonal antar karyawan dalam kantor Panin Bank Cabang Kota Malang?
- c. Bagaimana Kinerja Karyawan dalam kantor Panin Bank Cabang Kota Malang?
- d. Bagaimana pengaruh *human relation* dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di kantor Panin Bank Cabang Kota Malang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini telah dicapai tujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji :

- a. *Human Relation* di Kantor PT Panin Bank Cabang Kota Malang
- b. Komunikasi Interpersonal di Kantor PT Panin Bank Cabang Kota Malang
- c. Kinerja Karyawan di Kantor PT Panin Bank Cabang Kota Malang
- d. Pengaruh *Human Relation* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT Panin Bank Cabang Kota Malang

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah wawasan untuk penulis serta pembaca dalam bidang sumber daya manusia tentang *human relation*, komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan yang akan dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang akan datang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini menjadi sumber informasi tambahan dalam menerapkan *human relation* dan komunikasi interpersonal yang

dapat dipertimbangkan serta mempengaruhi kinerja karyawan agar lebih baik dalam perusahaan maupun instansi.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan kuesioner yang dilaksanakan pada:

Nama Perusahaan : PT Panin Bank Cabang Kota Malang
Objek Penelitian : Karyawan PT Panin Bank Cabang Kota Malang
Waktu Penelitian : Maret 2023 sampai dengan Mei 2023

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dapat diketahui uraian penelitian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mempunyai topic pembahasan teori para ahli dan variabel penelitian sebagai dasar menyusun kerangka pikiran meliputi teori *human relation*, komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, sumber data penelitian, metode data serta analisis terkait penelitian Pengaruh *Human Relation* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT Panin Bank Cabang Kota Malang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disampaikan hasil penelitian Pengaruh *Human Relation* dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT Panin Bank Cabang Kota Malang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dapat dijadikan pertimbangan dan acuan untuk objek penelitian.