

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam mengelola sebuah perusahaan dan untuk menjalankan kegiatan organisasi perusahaan perlu memikirkan pencapaian yang akan dicapai perusahaan baik sekarang maupun yang akan datang sehingga perusahaan dapat berkembang sesuai dengan tujuan jangka panjang perusahaan yang telah disusun, hal ini memiliki hubungan yang erat dan saling memiliki keterkaitan faktor yang satu dengan yang lain. Dari beberapa faktor tersebut yang memiliki peran yang sangat besar adalah sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting yang dimiliki sebuah perusahaan sehingga perusahaan perlu menjaga dan memelihara keberlangsungan hidup karyawannya. Disamping itu, perusahaan juga perlu mengelola sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya dan seoptimal mungkin sehingga tercapai kinerja yang efektif dan efisien. “Manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam perusahaan (Sihaloho & Siregar, 2020).

Sumber daya manusia dapat juga disebut tenaga kerja, pekerja, karyawan dan potensi manusia yang dapat menggerakkan organisasi dalam mewujudkan eksistensi organisasi, hal tersebut menurut Nawawi (2022), dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan mendapatkan karyawan-karyawan yang kompeten dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya sehingga dapat meningkatkan kinerja

perusahaan untuk memperoleh pencapaian yang telah direncanakan dan ditargetkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian dari hasil kerja seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan atau standar kerja yang merupakan tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan terus diperbandingkan atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Di sisi lain, para pekerja yang berkepentingan untuk pengembangan pada diri dari promosi pekerjaan (Majid et al., 2021). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai. Beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Majid et al., 2021) yaitu kemampuan, motivasi kerja, tekanan kerja, lingkungan kerja serta adanya suatu hubungan dengan organisasi atau perusahaan. Pendapat yang sama juga dari (Siboro & Syahreza, 2016) yang menyatakan bahwa kinerja adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal mengacu pada visi korporat BNI yaitu "menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja". Misi cabang ini adalah "Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama" Sebagai cabang yang melayani wilayah Tegal dan sekitarnya, BNI 46 berkomitmen "Memberikan layanan prima dan solusi

digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama". Dengan dukungan "sejarah yang kaya, kondisi finansial yang kuat, sumber daya manusia yang unggul dan teknologi yang andal", cabang ini berupaya menjadi partner terpercaya dalam membangun ekonomi lokal melalui produk dan layanan perbankan yang inovatif dan berkelanjutan bagi masyarakat Tegal. Oleh karena itu, kinerja seluruh perangkat sangat berperan untuk menjalani visi misi tersebut yang dimana menjadi ujung tombaknya adalah kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lokasi penelitian, ada beberapa masalah terkait dengan kinerja, diantaranya adalah: meski secara nasional PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal menunjukkan pertumbuhan DPK yang positif, kinerja di level cabang regional seperti Tegal menghadapi tantangan unik dimana pencapaian angka absolut tidak berkorelasi dengan peningkatan market share regional. Efektivitas Strategi Marketing dan Relationship Management yang ditandai oleh fenomena kinerja yang stagnan mengindikasikan: Strategi pendekatan nasabah yang kurang adaptif terhadap karakteristik masyarakat Tegal, kemudian Lemahnya eksekusi program-program penghimpunan dana yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi local, serta kurangnya inovasi produk dan layanan yang menarik bagi segmen pasar tertentu. Masalah terakhir yang tidak kalah pentingnya adalah produktivitas karyawan yang belum optimal yang ditandai oleh: Target penghimpunan DPK yang tercapai secara nominal namun tidak meningkatkan posisi kompetitif, kemudian rasio efisiensi yang

belum optimal dalam konversi upaya pemasaran menjadi peningkatan dana serta kemampuan *cross-selling* dan *up-selling* yang masih terbatas. Oleh karena itu, beberapa fenomena masalah tersebut, perlu dikaji dan dicari solusi kedepannya agar PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal dapat mewujudkan visi misi dan menjadi Bank yang berdedikasi tinggi untuk pertumbuhan ekonomi di Tegal.

Kinerja karyawan di pengaruhi beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, komunikasi, kepuasan kerja dan faktor-faktor lainnya (Siboro & Syahreza, 2016). Tekanan yang berlebihan menyebabkan karyawan tersebut frustasi dan dapat menurunkan kinerjanya, sebaliknya tekanan yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tersebut tidak berkinerja untuk berprestasi. Adapun tekanan yang dapat kinerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik lagi. Setiap karyawan bekerja sesuai dengan tugasnya di dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaannya (Yamin, Kuswarak, 2020). Setiap karyawan dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja karyawannya. Menurut Simora kinerja adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu tekanan kerja ini juga merupakan faktor penting dalam pengaruhnya terhadap naik turun kinerja pegawai.

Dari hasil *survey* lapangan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan dan menemukan adanya masalah terkait tekanan kerja, masalah tersebut diantaranya: tekanan target dan beban kerja berlebihan dengan bukti bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal menghadapi tekanan tinggi untuk mencapai target penjualan produk perbankan yang terus meningkat setiap bulan, mulai dari kredit hingga investasi. Hal ini menyebabkan mereka harus bekerja lembur hingga larut malam dan mengorbankan waktu istirahat untuk menyelesaikan laporan rutin dengan akurasi tinggi, yang berujung pada kelelahan fisik dan mental. Kemudian karyawan mengalami tekanan signifikan akibat harus mematuhi regulasi perbankan yang kompleks, mulai dari aturan OJK, anti pencucian uang, hingga prosedur KYC yang terus berubah. Setiap transaksi memerlukan verifikasi berlapis dan dokumentasi lengkap, sehingga sering terjadi penumpukan pekerjaan dan menciptakan ketakutan akan kesalahan yang dapat berakibat sanksi. Dan terakhir adalah karyawan *front office* seperti *teller* dan *customer service* menghadapi tekanan emosional berat karena harus memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan berbagai karakter, termasuk yang marah atau memiliki tuntutan tidak realistik. Mereka juga harus menjelaskan produk kompleks kepada nasabah dengan latar belakang beragam sambil tetap menjaga profesionalitas, yang menciptakan tekanan berkepanjangan. Oleh sebab itu, masalah tekanan kerja ini perlu diperhatikan kedepannya agar kinerja tidak terganggu

Selain faktor tekanan kerja, lingkungan tempat karyawan itu bekerja juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Jika lingkungan kerja dan motivasi kerja baik maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik. Setiap organisasi tidak terkecuali organisasi bisnis akan berhadapan dengan lingkungan dimana setiap kegiatan dijalankan. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karna itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karna lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada diruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat (Ningsih et al., 2021). Lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi motivasi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja yang dimaksud diantaranya keberadaan sarana maupun prasarana, kerja sama yang baik, pemimpin yang baik, dan lingkungan sosial yang mendukung semua pekerjaan. Demikian juga masalah kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan, pemimpin seharusnya selalu memperhatikan faktor-faktor yang perlu disiapkan agar lingkungan kerja dapat mendukung semua pekerjaan. Dalam penelitian ini diperlukan upaya –upaya untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan linkungan kerja, dan memotivasi karyawan

sehingga mampu menyelesaikan tugasnya sesuai tujuan perusahaan (Nurdin, 2021)

Hasil observasi dan wawancara singkat peneliti di lapangan, menemukan beberapa masalah terkait dengan lingkungan kerja, yaitu diantaranya: Tekanan kerja yang dialami karyawan di kantor menciptakan kondisi ketegangan yang menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikis, mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Kemudian Lingkungan fisik kantor cabang yang padat dengan aktivitas transaksi tinggi seringkali menciptakan suasana tegang dan bising, terutama saat jam operasional puncak. Ruang kerja yang terbatas dengan volume nasabah yang besar menyebabkan karyawan berada dalam tekanan konstant untuk memberikan pelayanan cepat tanpa mengurangi kualitas. Faktor lingkungan kerja fisik seperti pencahayaan, sirkulasi udara, dan tata letak ruangan yang kurang optimal dapat menimbulkan kelelahan dan menurunkan konsentrasi karyawan. Selain itu, dinamika hubungan interpersonal antar karyawan dalam lingkungan kompetitif untuk mencapai target penjualan produk perbankan menciptakan atmosfer kerja yang tidak selalu kondusif. Sistem kerja yang mengharuskan karyawan berada dalam kewaspadaan tinggi terhadap keamanan dan keakuratan transaksi finansial menambah beban psikologis dalam lingkungan kerja sehari-hari. Oleh karena itu, banyaknya faktor-faktor tersebut, menandakan bahwa kondisi lingkungan kerja yang ada di kantor, sangat mempengaruhi kondisi karyawan dalam bekerja

Motivasi berkaitan dengan tujuan karyawan untuk merealisasikan dan mengaktualisasikan potensi dirinya dalam pekerjaan. Namun motivasi kadang-kadang terbendung oleh berbagai ragam kerutinan, hambatan lingkungan kerja kurang seimbang, atau situasi dan perangkat kerja secara ekonomis tidak mendukung peningkatan kinerja karyawan. Karyawan sebagai pelaksana sehari-hari sangat diharapkan mempunyai tanggung jawab mengenai tugas yang diberikan kepadanya. Untuk itu mereka dituntut bekerja dengan baik supaya kinerjanya sesuai harapan perusahaan. Oleh karena itu pemimpin perusahaan memberi tugas kepada karyawan sesuai keahliannya masing-masing supaya tujuan perusahaan dapat tercapai. Selain itu pemimpin juga perlu memperhatikan lingkungan kerja, jika lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat (Nurdin, 2021). Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang ditentukan.

Penjelasan diatas, didukung oleh fenomena masalah yang ditemukan peneliti di lokasi penelitian tentang kondisi motivasi karyawan, adapun masalahnya adalah: Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal menghadapi berbagai tantangan yang mengakibatkan penurunan motivasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Penurunan tingkat motivasi karyawan menjadi permasalahan serius yang mempengaruhi kinerja operasional cabang. Meskipun PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal telah menerapkan sistem imbalan berupa kompensasi reward sejak tahun 2000, namun dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi karyawan dengan realitas yang dialami. Faktor utama yang mempengaruhi penurunan motivasi karyawan dalam bekerja adalah ketidakseimbangan antara beban kerja yang tinggi dengan sistem penghargaan yang belum optimal. Para karyawan menghadapi tekanan untuk mencapai target penjualan produk perbankan yang semakin ketat, namun terkadang merasa kurang mendapat apresiasi yang seimbang. Lingkungan kerja yang tidak kondusif, seperti fasilitas yang buruk, hubungan antar rekan kerja yang tegang, dan manajemen yang tidak mendukung, dapat mengurangi motivasi dan kepuasan kerja. Kompetisi internal yang ketat untuk meraih posisi dan bonus performance seringkali menciptakan suasana kurang kolaboratif. Keterbatasan peluang pengembangan karir dan rotasi jabatan yang tidak merata juga berkontribusi terhadap menurunnya semangat kerja karyawan. Oleh sebab itu, motivasi kerja karyawan pada akhirnya mengalami penurunan yang berdampak pada kinerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti mengambil beberapa penelitian sebagai pendukung bahwa variabel yang telah dijelaskan tersebut merupakan variabel yang tepat untuk dilakukan penelitian lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh (Hermawan, 2024) yang menghasilkan tekanan kerja secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja, akan tetapi hasil yang berbeda didapatkan oleh (Sandiartha & Suwandana, 2020) yang menghasilkan tekanan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian berikutnya datang dari (Alfian & Susanti, 2023) yang menghasilkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, akan tetapi beda dengan penelitian (Ningsih et al., 2021) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan latar belakang diatas yang didukung oleh fenomena gap dan riset gap, maka peneliti semakin tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh Tekanan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dimediasi Oleh Motivasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang muncul dapat di identifikasi menjadi:

1. Kinerja di level cabang regional seperti Tegal menghadapi tantangan unik dimana pencapaian angka absolut tidak berkorelasi dengan peningkatan market share regional.

2. Lemahnya eksekusi program-program penghimpunan dana yang disesuaikan dengan kondisi ekonomi local, serta kurangnya inovasi produk dan layanan yang menarik bagi segmen pasar tertentu.
3. Tekanan target dan beban kerja berlebihan dengan bukti bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal menghadapi tekanan tinggi untuk mencapai target penjualan produk perbankan yang terus meningkat setiap bulan, mulai dari kredit hingga investasi.
4. Karyawan mengalami tekanan signifikan akibat harus mematuhi regulasi perbankan yang kompleks, mulai dari aturan OJK, anti pencucian uang, hingga prosedur KYC yang terus berubah.
5. Lingkungan fisik kantor cabang yang padat dengan aktivitas transaksi tinggi seringkali menciptakan suasana tegang dan bising, terutama saat jam operasional puncak.
6. Dinamika hubungan interpersonal antar karyawan dalam lingkungan kompetitif untuk mencapai target penjualan produk perbankan menciptakan atmosfer kerja yang tidak selalu kondusif.
7. Ketidakseimbangan antara beban kerja yang tinggi dengan sistem penghargaan yang belum optimal membuat motivasi karyawan menurun
8. Keterbatasan peluang pengembangan karir dan rotasi jabatan yang tidak merata juga berkontribusi terhadap menurunnya semangat kerja karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti membatasi penelitian tentang Pengaruh Tekanan kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Oleh Motivasi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal

1.4 Rumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan hasil akhir yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Dalam konteks ini, kinerja merupakan variabel dependen (terpengaruh) yang dipengaruhi oleh motivasi kerja, tekanan kerja, dan lingkungan kerja. Motivasi merupakan variabel dimensi yang menjembatani atau memperkuat hubungan antara faktor-faktor eksternal (seperti tekanan kerja dan lingkungan kerja) terhadap kinerja. Motivasi dapat menjadi mediator, di mana tekanan kerja dan lingkungan kerja akan memengaruhi tingkat motivasi, yang kemudian berdampak pada kinerja. Tekanan kerja dan lingkungan kerja berperan sebagai variabel independen, yaitu faktor yang memengaruhi motivasi dan secara tidak langsung maupun langsung memengaruhi kinerja Berdasarkan penjelasan tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tekanan kerja terhadap motivasi pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal?

3. Bagaimana pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal?
5. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal?
6. Bagaimana pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal yang dimediasi motivasi?
7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal yang dimediasi motivasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh tekanan kerja terhadap motivasi pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal

4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal
5. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal
6. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal yang dimediasi motivasi
7. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tegal yang dimediasi motivasi

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian teoritis dan praktis untuk penelitian Anda:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai hubungan kompleks antara tekanan kerja, lingkungan kerja, motivasi, dan kinerja karyawan.
- b. Penelitian ini mengembangkan pemahaman teoretis mengenai peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara tekanan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks industri perbankan di Indonesia. Hal ini

dapat menjadi referensi untuk pengembangan model teoritis yang lebih komprehensif.

- c. Penelitian ini memvalidasi penerapan teori-teori manajemen yang berkembang di negara barat dalam konteks budaya kerja Indonesia, khususnya di sektor perbankan. Temuan penelitian dapat memperkaya diskusi akademis mengenai universalitas versus kontekstualitas teori manajemen.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini memberikan informasi empiris yang dapat digunakan manajemen untuk merancang strategi pengelolaan tekanan kerja dan perbaikan lingkungan kerja yang lebih efektif. Temuan mengenai peran mediasi motivasi dapat membantu manajemen dalam mengembangkan program-program yang tepat sasaran untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan prosedur terkait manajemen tekanan, desain lingkungan kerja, dan program motivasi karyawan. Hal ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih objektif dan terukur dalam pengelolaan sumber daya manusia.
- c. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi, organisasi dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai produktivitas dan efisiensi yang lebih tinggi.

- d. Temuan penelitian dapat menjadi benchmark dan referensi bagi institusi perbankan lainnya dalam mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang efektif, terutama dalam aspek manajemen tekanan, desain lingkungan kerja, motivasi karyawan dan peningkatan kinerja karyawan
- e. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan dan pengembangan karyawan yang lebih tepat sasaran, terutama dalam hal manajemen Tekanan, adaptasi dengan lingkungan kerja, peningkatan motivasi dan peningkatan kinerja karyawan