

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi sebuah perusahaan sebagai salah satu faktor penentu perkembangan sebuah perusahaan. Setiap perusahaan dituntut menerapkan strategi manajemen dalam pengelolaan sumber daya manusia. Sebuah perusahaan dapat mencapai tujuannya dan mendapatkan hasil yang optimal jika memiliki sumber manusia dengan kinerja yang baik. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang penting dalam sebuah perusahaan yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor bagi karyawan agar dapat bekerja secara optimal, karena hal tersebut sangat berpengaruh bagi kegiatan perusahaan. Kepuasan kerja dapat meningkat jika karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang optimal untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, perusahaan mendapatkan timbal balik dalam bentuk keuntungan jika kinerja karyawan meningkat dengan adanya kepuasan kerja.

Keberhasilan perbankan dalam menghadapi persaingan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Banyak bank yang tidak mampu bersaing karena kualitas sumber daya manusianya belum baik. Sumber daya manusia yang kurang baik tidak mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang

berkembang secara pesat. Akibatnya produktivitas karyawan tidak bisa optimal karena keterbatasan kemampuannya.

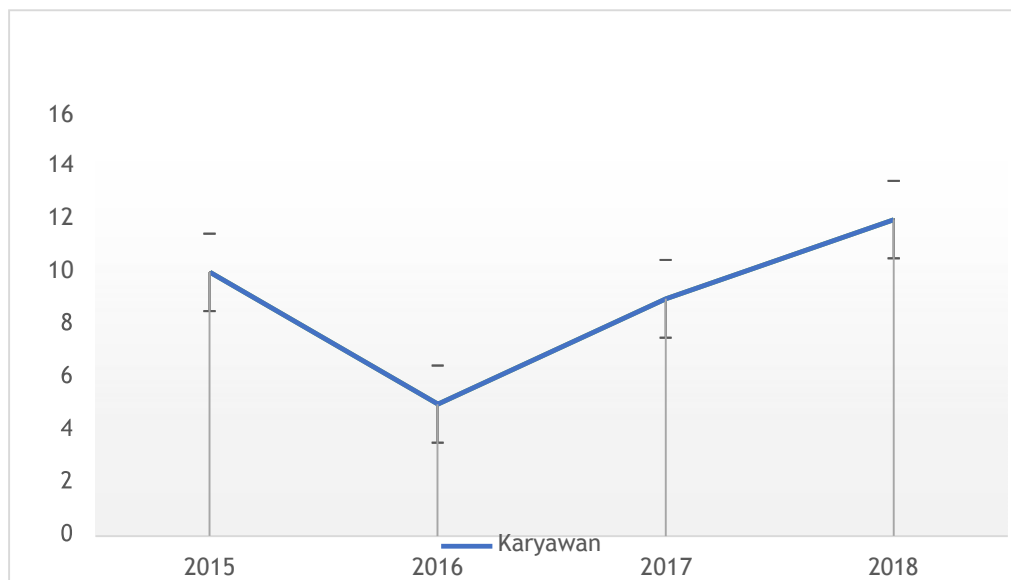
Dalam peranan lembaga perbankan yang strategis diperlukan adanya penggunaan dan pengawasan yang efektif, sehat, wajar dan mampu melindungi secara baik dana masyarakat yang dititipkan. Selain itu, Bank juga harus memiliki produk-produk yang unggul untuk menarik masyarakat menjadi nasabah Bank tersebut. Sehingga masyarakat dapat mempercayai bank tersebut dan mempromosikan kepada orang lain.

Bank merupakan badan usaha milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan, salah satunya adalah Bank Tabungan Negara (BTN). Bank Tabungan Negara merupakan Bank yang mengedepankan usaha dalam sektor Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Selain itu Bank Tabungan Negara juga menyediakan jasa perkreditan di Indonesia dan menerima simpan pinjam seperti Bank pada umumnya.

Setiap Bank tentu saja membutuhkan karyawan yang mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan juga terhadap tempat mereka bekerja. Dengan demikian pihak Bank harus berusaha agar karyawan memperoleh kepuasan dari hasil kerja mereka, sehingga karyawan memiliki perasaan yang menyenangkan atas pekerjaan yang diberikan dan adanya rasa dihargai serta nyaman. Hal tersebut disebabkan dengan kondisi kerja yang memenuhi harapan mereka.

Pihak Bank harus memahami perilaku setiap karyawannya agar kebutuhan-kebutuhan karyawannya dapat terpenuhi, sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terjaga. Dengan terjaganya kepuasan karyawan dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan semangat yang tinggi dan dapat membantu pihak Bank dalam mencapai keinginannya. Tidak adanya kepuasan kerja yang dimiliki setiap karyawan akan sangat berpengaruh pada hasil pekerjaannya. Pada saat kepuasan kerja karyawan menurun, maka akan berdampak negatif terhadap kondisi perusahaan.

Rendahnya kepuasan kerja dialami oleh karyawan Bank Tabungan Negara KCU Bogor. Ketidakpuasan para karyawan terlihat dari naik turunnya data karyawan Bank Tabungan Negara KCU Bogoryang keluar seperti yang terlihat pada tabel berikut:



**Sumber: Bank Tabungan Negara (BTN)**

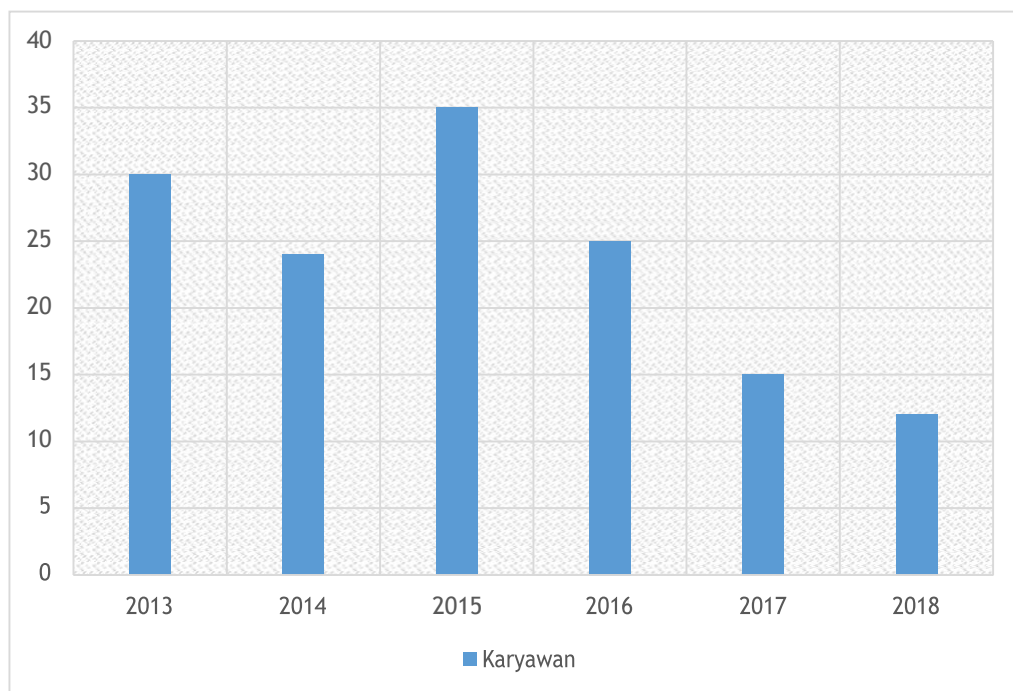
**Gambar I.1**  
**Data Turnover Karyawan**

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa karyawan Bank Tabungan Negara yang keluar mengalami kenaikan selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2016, 2017, dan 2018 dapat dilihat pada tabel I.1. Dapat dilihat pada tabel tersebut, pada tahun 2015 terdapat 10 karyawan yang keluar, pada tahun 2016 terdapat 5 karyawan, pada tahun 2017 terdapat 9 karyawan yang keluar dan pada tahun 2018 terdapat 12 karyawan yang keluar. Maka dikatakan setiap tahunnya terjadi peningkatan karyawan keluar pada Bank Tabungan Negara. Kepuasan kerja disebabkan oleh beberapa faktor:

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah peluang promosi. Setiap karyawan mempunyai kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaannya di sebuah perusahaan. Setiap perusahaan memiliki persyaratan dan kebijakan yang berbeda yang berlaku di suatu perusahaan untuk memenuhi program promosi jabatan. Promosi jabatan juga dapat dilihat pada pengalaman kerja karyawan tersebut. Setiap karyawan pasti memiliki kemampuan yang berbeda dan memberikan hasil kerja yang berbeda. Maka dari itu, perusahaan perlu menilai hasil kerja karyawannya untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam promosi jabatan.

Bank Tabungan Negara memiliki persyaratan bagi karyawan yang akan dipromosikan. Persyaratan tersebut adalah pendidikan minimal S1 serta karyawan sudah bekerja lebih dari 3 tahun dan mendapatkan rekomendasi dari setiap bagian seperti dari atasan, bawahan dan karyawan satu bagian kerja. Pada kenyataannya karyawan Bank Tabungan Negara masih kurang mendapatkan perhatian dalam pelaksanaan promosi kenaikan jabatan. Banyak

karyawan yang sudah bekerja lebih 3 tahun tetapi belum mendapatkan kesempatan dalam promosi jabatan. Hal tersebut terjadi karena ada sebagian karyawan yang belum mencapai target, maka karyawan belum dapat diusulkan untuk promosi. Sehingga tingkat promosi karyawan setiap tahunnya mengalami penurunan seperti yang terlihat pada tabel berikut:



**Sumber: Bank Tabungan Negara (BTN)**

**Gambar I.2**  
**Jumlah Promosi Pertahun**

Berdasarkan tabel diatas bahwa tingkat promosi karyawan Bank Tabungan Negara menurun dalam kurun waktu 4 tahun yang terlihat pada gambar I.2. Dapat dilihat pada tabel, karyawan terbanyak untuk dipromosikan terdapat pada tahun 2015 dengan jumlah 35 karyawan. Kemudian pada tahun berikutnya jumlah karyawan yang dipromosikan terus menurun mulai tahun 2016 dengan jumlah 25 karyawan, tahun 2017 dengan jumlah 15 karyawan dan

tahun 2018 dengan jumlah 12 karyawan. Hal tersebut mengakibatkan kepuasan kerja karyawan tidak tercapai.

Faktor Kedua yaitu Gaya kepemimpinan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan seorang pemimpin, karena pemimpin menjadi panutan para karyawan dan sebagai pembuat strategi dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap pemimpin memiliki cara khusus dalam memimpin dan untuk mempengaruhi karyawannya dalam melakukan pekerjaan.

Yang terlihat pada Bank Tabungan Negara KCU Bogor berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, terdapat masalah yang terkait dengan gaya kepemimpinan yang kurang baik. Dimana seorang pemimpin Bank Tabungan Negara ini memiliki komunikasi yang kurang baik dengan para karyawan. Sehingga membuat karyawan salah mengartikan apa yang diperintahkannya.

Faktor ketiga mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup semua yang berada disekitar pekerjaan dan dapat mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Semua karyawan menginginkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan memberikan rasa aman bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh setiap organisasi karena akan membuat karyawan lebih nyaman dalam bekerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Selain itu jika lingkungan kerja yang baik, nyaman dan kondusif akan membuat karyawan bersemangat untuk melakukan pekerjaan.

Akan tetapi yang terlihat pada hasil survey dan wawancara, sebagian karyawan Bank Tabungan Negara KCU Bogor merasa terganggu dengan lingkungan kerja yang kurang mendukung. Hal ini terdapat pada lingkungan kerja fisiknya, yaitu masalah pencahayaan yang terlalu redup. Kondisi ini sangat mempengaruhi konsentrasi karyawan dan membuat karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja, mudah kelelahan dan tidak bekerja secara maksimal sehingga membuat kepuasan kerja karyawan menurun.

Faktor keempat yang penting juga dalam kepuasan kerja ialah motivasi. Motivasi merupakan daya penggerak karyawan baik dari dalam diri karyawan maupun lingkungan sekitar karyawan. Motivasi dapat menyebabkan seseorang mampu melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Timbulnya motivasi karena adanya kebutuhan-kebutuhan hidup yang harus dipenuhi oleh karyawan. Dengan adanya motivasi, hal ini dapat mendorong karyawan agar bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga kepuasan kerja dapat tercapai.

Namun pada Bank Tabungan Negara masih banyak karyawan yang tidak dapat memotivasi dirinya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi yang rendah ini ditunjukkan dari karyawan yang suka meninggalkan ruangan pada saat jam kerja dan karyawan yang menunda-nunda menyelesaikan tugasnya sehingga tugasnya terbengkalai. Hal tersebut dapat menghambat penyelesaian tugas dan menyebabkan kepuasan kerja menurun.

Bank Tabungan Negara adalah perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Berdasarkan

observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melihat lingkungan kerja fisik pada Bank Tabungan Negara yang masih kurang kondusif. Maka dari itu, lingkungan kerja fisik yang kurang kondusif membuat karyawan kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan rasa nyaman bagi karyawan adalah lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik yang kurang memadai dapat mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja bagi karyawan. Dengan lingkungan kerja fisik yang kurang memadai dapat membuat karyawan bekerja secara tidak maksimal.

Dengan masalah yang dikemukakan di atas, motivasi kerja yang dimiliki karyawan pun turut menurun. Karyawan Bank Tabungan Negara menunjukkan rendahnya kepuasan kerja dikarenakan kurang motivasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Untuk meminimalisir hal tersebut perusahaan harus melakukan segala hal untuk mendorong motivasi karyawan agar kepuasan karyawan dapat meningkat.

Sehubungan dengan hal tersebut, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa perbankan yaitu Bank Tabungan Negara terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut adalah peluang promosi, lingkungan kerja, dan motivasi. Bank Tabungan Negara harus lebih memperhatikan lagi kondisi lingkungan kerja fisik yang baik bagi karyawan. Dengan diperhatikannya lingkungan kerja fisik maka karyawan akan merasa nyaman dalam menyelesaikan pekerjaannya dan



dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan seperti diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor?
2. Apakah terdapat pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor?
3. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah dirumuskan peneliti, terdapat tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk menguji apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor.
2. Untuk menguji apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor.
3. Untuk menguji apakah Lingkungan Kerja dan Motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank

Tabungan Negara (BTN) KCU Bogor.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Dengan diadakan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan memecahkan masalah khususnya pada perusahaan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja.

##### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pemecahan masalah bagi berbagai pihak yaitu:

###### a. Peneliti

Sebagai sarana menambah dan mengembangkan wawasan peneliti tentang masalah Kepuasan Kerja pada karyawan.

###### b. Perusahaan

Untuk menjadi bahan masukan bagi karyawan dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja pada karyawan

###### c. Universitas Negeri Jakarta

Dapat dijadikan masukan dan sebagai bahan pengetahuan bagi mahasiswa serta diharapkan menjadi referensi perpustakaan UNJ.