

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik karena merupakan salah satu hal penting yang menunjang bagi kelangsungan hidup perusahaan, terutama di perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti perusahaan perbankan. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan tersebut dapat terus bertahan dan berkembang, dikatakan berkualitas dilihat dari prestasi kerjanya.

Menurut Lawer (AS’ad,1991) dalam Aloysia (2010) prestasi kerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya secara efisien dan efektif. Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang ditunjukkan oleh setiap karyawan atas pekerjaannya. Setiap karyawan memiliki prestasi kerja yang berbeda, hal tersebut dikarenakan kemampuan dan kesempatan yang didapat setiap orang itu berbeda. Seorang karyawan yang menunjukkan sikap pengabdian, disiplin, kemampuan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya kemungkinan besar ia merupakan seorang yang memiliki prestasi kerja yang baik. Seorang karyawan yang menunjukkan sikap-sikap tersebut, dapat dikatakan karyawan tersebut memiliki komitmen terhadap pekerjaannya. Dengan komitmen tersebut ia akan berusaha untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin

sesuai yang diharapkan oleh perusahaan dan secara tidak langsung hal tersebut berdampak pada prestasi kerjanya.

Pada Bank X, prestasi kerja karyawan dikatakan baik apabila seorang karyawan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik sesuai dengan deskripsi pekerjaannya, disiplin, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, kemampuan untuk terus belajar, serta menunjukkan loyalitas terhadap perusahaannya. Berdasarkan informasi, prestasi karyawan di Bank X mengalami penurunan di bandingkan tahun-tahun sebelumnya. Dikatakan mengalami penurunan dikarenakan menurunnya kesadaran karyawan terhadap disiplin waktu dan kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Misalnya, masih adanya karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya untuk mempromosikan suatu produk yang ditawarkan oleh pihak Bank X kepada nasabahnya, sedangkan tugas untuk mempromosikan suatu produk tersebut merupakan salah satu faktor yang menunjang terhadap kesuksesan Bank X. Menurunnya prestasi kerja karyawan dapat diakibatkan oleh kejenuhan karyawan tersebut terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan informasi yang diterima, sebenarnya untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan Divisi Manajemen Sumber Daya Manusia Bank X selalu berusaha memberikan kesempatan yang menguntungkan bagi para karyawan. Kesempatan tersebut seperti memberikan program *reward* pada setiap karyawan yang berprestasi dan adanya jenjang karier. Namun kesempatan jenjang karier pada Bank X masih dirasa kurang, hal ini dapat dilihat dari penempatan seorang karyawan pada posisi yang sama dalam jangka waktu yang cukup lama. Dengan penempatan yang terlalu

lama pada suatu posisi yang sama, seorang karyawan akan merasa bosan dengan pekerjaan tersebut. Rutinitas kerja yang sama setiap harinya membuat seorang karyawan akan mengalami kejenuhan yang dapat mengakibatkan seorang karyawan tidak dapat maksimal mengeksplorasi setiap kemampuan yang dimilikinya, serta dengan kejenuhan tersebut maka prestasi kerja karyawan tersebut secara tidak langsung akan menurun. Kondisi ini harusnya dapat disikapi secara serius oleh Manajemen Sumber Daya Manusia Bank X karena hal ini dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Berdasarkan masalah ini, sebaiknya Bank X dapat lebih memperhatikan lagi kepuasan kerja seluruh karyawannya, karena kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya, baik itu perasaan senang atau pun tidak senang. Menurut Siagian (1991:299), kepuasan karyawan tidak hanya dilihat dari kebutuhan material yang terpenuhi, akan tetapi juga memenuhi kebutuhan lainnya seperti kebutuhan mental, psikologikal, sosial dan spiritual.

Menurut Herzberg dalam buku Gibson, Ivancevich, Donnelly (1996:197), ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu, faktor pemelihara dan faktor pendukung. Faktor pemelihara disini meliputi : keamanan kerja, fasilitas, lingkungan kerja, gaji, komisi, kebijakan administratif, ruang kerja, hubungan rekan kerja, komunikasi dengan atasan. Sedangkan faktor pendukung disini meliputi : pekerjaan itu sendiri, jenjang karier, tantangan pekerjaan, penghargaan, dan pencapaian.

Menurut Keith Davis dan Jhon W. Newstrom (1993:45), dalam pembahasannya mengenai teori keadilan (*equity theory*) yang merupakan faktor dari kepuasan kerja karyawan. Teori ini melukiskan perasaan dan reaksi pegawai terhadap sistem imbalan. Pada prinsipnya karyawan akan merasa puas apabila mereka merasa adanya keadilan bagi mereka di perusahaan tempat mereka berkerja. Keadilan tersebut di dapat dari perbandingan masukan mereka dan imbalan dari pekerjaan dengan masukan dan imbalan yang diperoleh orang lain yang memiliki jabatan yang sama baik di dalam maupun di luar perusahaannya.

Dalam kenyataan di dunia kerja, banyak orang merasa puas dengan pekerjaannya, namun karyawan tersebut tidak memiliki prestasi kerja yang baik. Banyak yang mengemukakan pendapat bahwa kepuasan kerja akan tercipta apabila adanya suatu penghargaan dalam pencapaian prestasi kerja seseorang. Menurut Keith Davis dan Jhon W. Newstrom (1993:107), kepuasan kerja dan prestasi kerja saling berpengaruh secara terus menerus. Dikatakan memiliki pengaruh secara terus menerus karena tidak selamanya karyawan yang merasa puas memiliki prestasi kerja yang tinggi. Karyawan yang merasa puas boleh jadi adalah karyawan yang berproduksi tinggi, sedang, atau rendah, namun dengan merasa puas mereka akan cenderung meningkatkan prestasi kerja mereka yang akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi bagi mereka.

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di perusahaan perbankan. Perusahaan perbankan yang akan di teliti adalah Bank X.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja di Bank X.
2. Bagaimana prestasi kerja karyawan di Bank X.
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di Bank X.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja di Bank X.
2. Untuk mengetahui prestasi kerja di Bank X.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan di Bank X.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan tentang pentingnya kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan dalam manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan dan strategi untuk menciptakan kepuasan kerja dan meningkatkan prestasi kerja karyawan, sehingga dapat mengembangkan kualitas perusahaan.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia khususnya mengenai tingkat kepuasan dan prestasi kerja karyawan.