

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, perusahaan dihadapkan pada persaingan antar perusahaan yang semakin meningkat (Kotter, 1995). Dalam iklim persaingan usaha yang semakin ketat, perusahaan saling berlomba – lomba dalam meningkatkan produktivitas perusahaannya supaya mampu bertahan dalam menghadapi persaingan saat ini. Agar perusahaan menunjukkan produktivitas yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan sebagai salah satu faktor penting yang dapat menggerakkan dan mengembangkan perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnley (1991), yang menyatakan bahwa prestasi kerja individu adalah prestasi organisasi

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama di setiap kegiatan yang ada di dalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2006). Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan. Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan peran sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus

memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) merupakan bank milik Pemerinah Propinsi Jawa Barat dan Pemerintah Propinsi Banten bersamasama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik pemerintah maupun swasta. Bank BJB memiliki 44 Kantor

Cabang Konvensional, 135 Kantor Cabang Pembantu Konvensional. Salah satu cabang pembantu lainnya yaitu berada di Kota Purwakarta, dimana dalam tahun ini Bank BJB Cabang Purwakarta. Bank BJB Cabang Purwakarta memiliki tiga kantor cabang pembantu. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan PT Bank BJB Cabang Purwakarta yang merupakan kantor cabang pusat untuk Wilayah Purwakarta dengan jumlah karyawan sebanyak 40 orang.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui penilaian kinerja yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawannya per-triwulan. Pada penilaian kinerja di awal triwulan ini terdapat nilai yang kurang memuaskan pada bagian *Customer Service* “180” dan *Teller* “172” dan pada bagian Analisis Kredit Mikro “248”, *Assistant* “230”, Asst. Adm Kantor “182” mempunyai nilai yang cukup, dimana sesuai harapan perusahaan karyawannya diharapkan memperoleh nilai yang baik sesuai skala skor yang sudah ditentukan yaitu 261-340 untuk skala penilaian baik.

Keefektifan kinerja karyawan merupakan masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan, dimana organisasi harus lentur dan efisien supaya dapat berkembang dengan pesat. Bagi organisasi kinerja yang efektif berarti output yang ada harus dipertahankan meskipun jumlah pekerjaannya sedikit ataupun produktifitasnya melaksanakan prestasi kerja atau kinerja dalam organisasi.

Karyawan akan bekerja secara optimal apabila dengan bekerja mereka dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Artinya perusahaan harus benar-benar memperhatikan tingkat kebutuhan karyawannya. Kinerja yang tinggi dapat tercipta apabila karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja. Dengan demikian

karyawan mendapatkan apa yang diperolehnya dan dengan kinerjanya yang tinggi tersebut perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang diinginkan.

Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah upah yang tidak sesuai dengan beban kerja yang diluar kapasitas jabatan, lingkungan kerja, rekan kerja, sikap atasan terhadap bawahannya, juga kurang adanya kesejahteraan yang baik dari perusahaan dan kesempatan promosi yang diberikan terhadap karyawan merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepuasan kerja dan motivasi motivasi.

Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di PT. Bank BJB Tbk. Cabang Purwakarta akan sangat tergantung dari kinerja para pegawainya. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik atau meningkat maka pelayanan yang mereka berikan pada nasabah akan semakin baik. Secara kuantitatif terdapat indikasi adanya penurunan motivasi kerja yang ditunjukkan oleh tingginya tingkat absensi karyawan PT. Bank BJB Tbk. Cabang Purwakarta pada tahun 2013 dari bulan Januari sampai dengan bulan April yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Tingkat Absensi Karyawan PT. Bank BJB Tbk. Cabang Purwakarta
Tahun 2013 (Jumlah Karyawan 58 Orang)

NO	Bulan	Karyawan Hadir Sebulan Penuh	Absen
1	January	54	4
2	February	52	6
3	Maret	54	4
4	April	55	3
5	Rata*/Bulan	53,75 Karyawan	4,25

Sumber : Data Internal PT Bank BJB Tbk. Cabang Purwakarta

Dari Tabel 1.2 disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang absen cukup tinggi yaitu 4-5 orang perbulan. Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti karyawan

maka bagi karyawan yang meninggalkan tugas tanpa keterangan/bukan dari hak cuti dianggap absen. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja. Hal ini juga merupakan indikasi adanya ketidakpuasan kerja karyawan yang dapat merugikan perusahaan (Robbins, 2006). Situasi seperti di atas akan sangat mengganggu kelancaran tugas perusahaan.

Tingkat kepuasan kerja karyawan akan tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang diwujudkan dalam bentuk sikap positif terhadap segala sesuatu yang dihadapi maupun tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan tipe ini tidak lagi memandang bahwa pekerjaan sebagai beban tugas dan paksaan melainkan memandang pekerjaan adalah suatu kesenangan dan keharusan untuk kesejahteraan bersama. Oleh karena itu kepuasan kerja menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Handoko (1994) bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Luthans (1998:144) mengemukakan bahwa organisasi yang tidak mampu memberikan kepuasan kerja pada karyawannya, akan menghadapi resiko produktivitas, meningkatnya *turnover* dan tingginya tingkat absensi karyawan serta memungkinkan meningkatnya kecelakaan kerja, menurunnya kesehatan fisik dan mental karyawan. Oleh karena itu organisasi bisnis perlu berupaya meminimalkan kemungkinan terjadinya resiko akibat ketidakpuasan kerja.

Untuk dapat melakukan pekerjaan dengan kualitas tinggi maka tuntutan adanya kepuasan kerja semakin meningkat seiring dengan persaingan organisasi

bisnis lain. Menurut Robbins (1998:147) Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu pekerjaan yang secara mental menantang, reward yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, serta rekan kerja yang mendukung.

Selain itu, faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi bekerja para karyawannya. Motivasi adalah kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual (Robbins, 1996: 198). Dengan adanya motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarnya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan tercakup pula. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (McNeese-Smith *et al*, 1995).

Dalam usaha peningkatan kinerja bukanlah suatu hal yang mudah karena kinerja mempunyai konsep yang beraneka ragam dan dapat dianalisis dari berbagai sudut pandang serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain faktor kemampuan karyawan itu sendiri dan adanya dorongan atau motivasi dari luar terutama atasan. Tingkah laku manusia selalu dilandasi oleh adanya motivasi tersebut, terlepas dari tinggi rendahnya motivasi. Karyawan yang bekerja dengan motivasi yang tinggi merupakan harapan setiap perusahaan.

Jadi untuk meningkatkan atau menurunkan motivasi seseorang, secara teoritis kita harus mengetahui dulu apa kebutuhan orang tersebut pada saat tertentu. Karyawan yang tidak puas biasanya mempunyai motivasi kerja yang rendah

sehingga dalam bekerja pun mereka biasanya kurang semangat, malas, lambat sehingga bisa menimbulkan pemborosan biaya waktu dan sebagainya.

Tingginya tingkat absensi dan Kurangnya kinerja karyawan berdasarkan penilaian kerja dapat menjadi indikasi bahwa karyawan merasa kurang termotivasi dan kurang puas dengan pekerjaan yang dilakukan dan berdampak pada kinerja aktivitas perbankan PT. Bank BJB Cabang Purwakarta terhadap nasabahnya. Karyawan yang kepuasan kerjanya rendah akan berakibat pada penurunan kinerja perusahaan secara keseluruhan, karena karyawan menjadi motor penggerak dari perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan harta yang paling penting bagi suatu organisasi (Rachman,1999). Oleh karena itu perlu mendapatkan perhatian serius sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, baik jangka panjang maupun jangka pendek. Salah satu sasaran penting dicapai oleh perusahaan dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia adalah menciptakan kepuasan kerja dan memotivasi karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan jabatan dan posisi mereka.

Berdasarkan pokok pemikiran di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Purwakarta. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul ***“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT BANK BJB Tbk. CABANG PURWAKARTA) ”***

1.2 Rumusan Masalah

Untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawan maka faktor-faktor yang perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh adalah kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidak-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya. Tambahan pula, motivasi yang tepat akan mendorong para karyawan untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan tercakup pula. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (McNeese-Smith *et. al.*, 1995).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bank BJB Cabang Purwakarta yang terletak di Jendral Sudirman No. 63-64 Kab. Purwakarta. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja dan motivasi untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT Bank BJB Cabang Purwakarta. Jadi, penelitian ini mengambil suatu perumusan pertanyaan penelitian (*research question*) yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank BJB Cabang Purwakarta.
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Bank BJB Cabang Purwakarta.
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Bank BJB Cabang Purwakarta.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari peneliti membuat penelitian ini ialah untuk mengumpulkan segala data dan informasi mengenai perihal kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan. Sedangkan tujuan peneliti itu sendiri setelah mengumpulkan data yang diperlukan ialah untuk menguji dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang menunjukkan adanya pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan, yang dapat memberikan masukan kepada manajemen PT. Bank BJB Cabang Purwakarta akan pentingnya pemahaman dari manajemen secara organisasi (perusahaan) terhadap pengelolaan kepuasan kerja dan motivasi terhadap komitmen organisasional dari seluruh karyawan yang dimiliki. Dengan demikian, kinerja karyawan yang semula menurun dapat ditingkatkan kembali sehingga keuntungan perusahaan meningkat.
2. Manfaat secara umum yang dapat diperoleh bagi dunia industri perbankan yaitu memberikan masukan sejauh mana kepuasan kerja dan motivasi dapat memberikan nilai kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja karyawan outsourcing.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada awal bulan February 2013 dan diperkirakan sampai awal bulan Juni 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan

PT. Bank BJB Tbk. Cabang Purwakarta, dimana karyawan yang akan diteliti sudah bekerja selama minimal enam bulan lamanya.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Berikut ini adalah sistematika cara penyajian laporan penelitian yang disusun berdasarkan bagiannya:

- 1. Pendahuluan** : Latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, waktu dan tempat penelitian, sistematika penulisan laporan penelitian.
- 2. Landasan teori dan Hipotesis** : Deskripsi teori, kerangka berfikir hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur atau penelitian sebelumnya.
- 3. Metode Penelitian** : Populasi dan Sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta, teknik analisis data.
- 4. Hasil penelitian dan pembahasan** : Hasil pengumpulan data, profil responden, hasil pengujian validitas, reliabilitas, hipotesis serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.
- 5. Penutup** : Simpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, saran untuk penelitian mendatang.