BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang memiliki peranan yang penting dalam menghadapi persaingan sebagai pelaku dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk dapat bersaing dalam dunia industri yang semakin berkembang banyak hal yang harus dibenahi dan menjadi perhatian segala bidang yang ada pada perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada pekerja atau sumber daya manusia yang ada memiliki kinerja yang baik.

Begitu juga dengan industri perbankan, untuk dapat melakukan segala pelayanan jasa tentulah diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja tingi untuk dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Dengan begitu, diharapkan dapat tercapainya tujuan perusahaan yang diinginkan dan dibuat target rencana yang harus dicapai oleh semua orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Kinerja pekerja yang tinggi dipengaruhi oleh kepuasan kerja pekerja, dimana karyawan yang bekerja memiliki tujuan tertentu yang memuaskan kebutuhannya yang berbeda-beda dan menunjukkan prestasi kerjanya sebagai individu atau suatu tim kerja.

Pada penelitian ini akan dilakukan pada Bank X yang merupakan sebuah bank swasta yang saat ini telah berkembang yang menawarkan produk dan jasa yang inovatif yang melayani sekitar 2 juta nasabah dari lebih 50 kota di Indonesia. Pada penelitian awal ditemukannya *turnover* karyawan marketing pada Bank X yang dinilai sebagai akibat dari ketidakpuasan kerja. Berikut ini data tentang keluar-masuknya karyawan marketing di PT. Bank X:

Tabel 1.1
Data Turnover Karyawan Marketing KPR di PT. Bank X Tahun 2012-2013

Tahun	Jumlah karyawan awal tahun	Jumlah karyawan yang keluar	Jumlah karyawan yang masuk	Jumlah karyawan akhir tahun
2012	42	16	20	46
2013	46	20	27	53

Berdasarkan data *turnover* karyawan marketing KPR di atas menunjukkan angka persentase *turnover* yang tinggi. Dengan membandingkan rata-rata jumlah karyawan yang keluar bekerja dan jumlah karyawan awal tahun, terdapat 38,09% *turnover* karyawan marketing pada tahun 2012, dan 43,47% *turnover* karyawan marketing pada tahun 2013.

Perusahaan harus melakukan perekrutan karyawan yang baru untuk menggantikan karyawan yang keluar. Karyawan yang baru tersebut akan sulit untuk dioptimalkan karena minim pengalaman, umumnya belum memiliki keterampilan yang memadai. Maka perusahaan harus melakukan *training* serta adaptasi dengan lingkungan pekerjaan baru tersebut kepada karyawan baru agar produktivitas karyawan tersebut dalam bekerja dapat dioptimalkan.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Harnoto (2002:2) bahwa intensi *turnover* karyawan bisa dilihat dari lima indikasi yaitu: absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja, peningkatan protes terhadap atasan, perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. Semakin banyak harapan yang tidak dapat terpenuhi, maka akan semakin kecil tingkat kepuasan kerja karyawan dan semakin kecil pula kemungkinan karyawan untuk menunjukkan kinerja yang baik. Kepuasan kerja yang tidak terpenuhi dalam lingkungan pekerjaan memungkinkan karyawan rentan terhadap keinginan untuk keluar atau berpindah kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pembahasan pada latar belakang diatas, dapat diidentifikasikan hal-hal yang memungkinkan menjadi penyebab masalah yang ada di Bank X, diantaranya:

1. Rendahnya komitmen pekerja terhadap perusahaan
2. Ketidaksesuaian gaya kepemimpinan pada pekerja.
3. Beban kerja yang berlebihan.
4. Rendahnya kepuasan pekerja dalam bekerja.

Dari penyebab masalah diatas, dimungkinkan adanya penyebab yang masih belum diketahui. Dalam hal ini, akan dikaji lebih lagi untuk mengetahui penyebab masalah yang dihadapi oleh pihak perusahaan.

1.3 Pembatasan masalah

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan beberapa pembatasan masalah dengan membatasi ruang lingkup penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terpusat pada permasalahan yang ada dan tidak menyimpang masalah yang telah disebutkan diawal. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan antara lain:

1. Permasalahan yang akan diteliti hanya mengenai kepuasan pekerja.
2. Pada penelitian ini, responden yang diamati adalah pekerja pada bagian marketing KPR di Bank X.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi dan akan dibahas lewat penelitian ini, akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan marketing Bank X saat ini?
2. Pernyataan-pernyataan apa saja menurut Analisis Faktor yang sesuai dengan kepuasan kerja karyawan marketing di Bank X?
3. Usulan-usulan apa sajakah yang dapat diberikan kepada Bank X untuk menanggulangi adanya ketidakpuasan para karyawan marketing saat ini?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh Bank X yang ingin diselesaikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pekerja karyawan marketing Bank X saat ini.
2. Untuk mengetahui pernyataan-pernyataan apa saja menurut Analisis Faktor yang sesuai dengan kepuasan kerja karyawan marketing di Bank X.
3. Untuk mengetahui usulan-usulan apa sajakah yang akan diberikan kepada Bank X untuk menanggulangi adanya ketidakpuasan khususnya dalam hal kedisiplinan para karyawan saat ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir ini akan ditulis dalam 6 bab yang mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian ini, mengindentifikasi masalah yang terjadi, pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian lebih fokus, perumusan masalah yang diperoleh dari identifikasi masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dilakukannya penelitian ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai informasi dan dasar-dasar teori yang berhubungan dengan topik penelitian yang dilakukan yaitu mengenai kepuasan kerja karyawan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dari dimulainya kegiatan pengamatan hingga akhir dari penyelesaian laporan penelitian ini yang diuraikan menggunakan *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data umum dari perusahaan yang diteliti serta data mengenai lain yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Misalnya data mengenai *job description* karyawan, dan juga terdapat data-data yang berisi hasil kuesioner yang dibagikan kepada pekerja.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi tentang pengolahan data yang berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada pekerja, data yang telah diolah akan dianalisis setelah itu melakukan usulan yang akan diusulkan untuk menyelesaikan masalah mengenai kepuasan pekerja.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan dan menjawab perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya di Bab 1, dan berisi saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yang telah diamati.