BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam suatu perusahaan. Dalam menghadapi arus globalisasi, berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan, sangat tergantung pada kemampuan SDM dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan pada perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh faktor-faktor pendukung seperti sumber daya manusia atau karyawan atau tenaga kerja, sarana dan prasarana yang mendukung. Sehebat apapun faktor pendukung yang dimiliki suatu perusahaan, tanpa adanya sumber daya yang memadai maka perusahaan akan sulit untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Hal yang harus menjadi perhatian utama perusahan adalah kepuasan kerja para karyawannya. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosioal yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Perusahaan hendaknya memberikan perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan, apabila karyawan puas terhadap pekerjaannya, maka karyawan akan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki rasa puas terhadap pekerjaannya biasanya memiliki ciri lebih senang dalam melakukan

pekerjaannya, sedangkan ciri karyawan yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya.

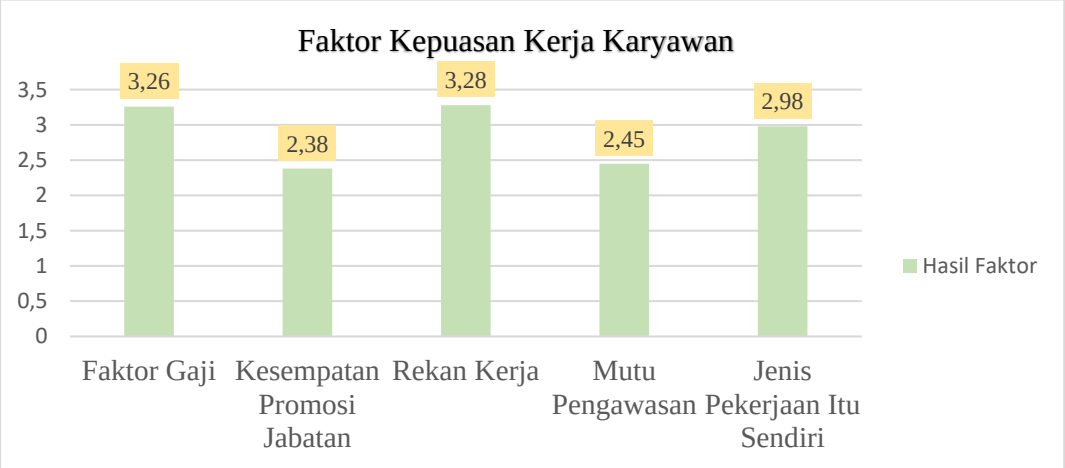
Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan yang nyata, tidak hanya bagi perusahaan tetapi bagi karyawan itu sendiri, kinerja karyawan otomatis akan meningkatkan kinerja perusahaan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Edison, dkk. (2017:210) "Kepuasan kerja adalah seperangkat kepuasan perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi".

Dengan demikian pula untuk karyawan Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbesar yang beroperasi di Indonesia. Selain telah memiliki banyak nasabah dan memiliki kantor cabang di seluruh Indonesia, salah satu cabang Bank Mandiri saya melalukan penelitian bertempat di cabang Bank Mandiri area Jakarta Kyai Tapa, Bank Mandiri juga telah meraih banyak prestasi di dunia perbankan. Bank Mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 02 oktober 1998 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 agustus 1999. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan di Indoneisa. Layanan BMRI meliputi pembiayaan perdagangan valuta asing dan jasa custodian, pengelolaan kas, proses pembayaran dan kartu debit dan kredit. BMRI menyediakan solusi keuangan untuk perusahaan swasta dan pemerintah komersil, usaha kecil, dan mikro dan juga pelanggan ritel.

Perbankan korporasi menyediakan berbagai macam produk pinjaman, termasuk; pinjaman modal kerja, pinjaman jangka panjang, pinjaman sindikasi, pinjaman non tunai (bank garansi dan surat kredit), serta produk simpanan termasuk giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito.

Perlunya diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa, karena berdasarkan hasil wawancara dengan HRD Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa menggambarkan permasalahan kepuasan kerja.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian pendahuluan untuk mendukung gambaran permasalahan kepuasan kerja terhadap 20 orang sebagai responden,maka diperoleh hasil pengolahan data yang dijelaskan melalui gambar 1.1

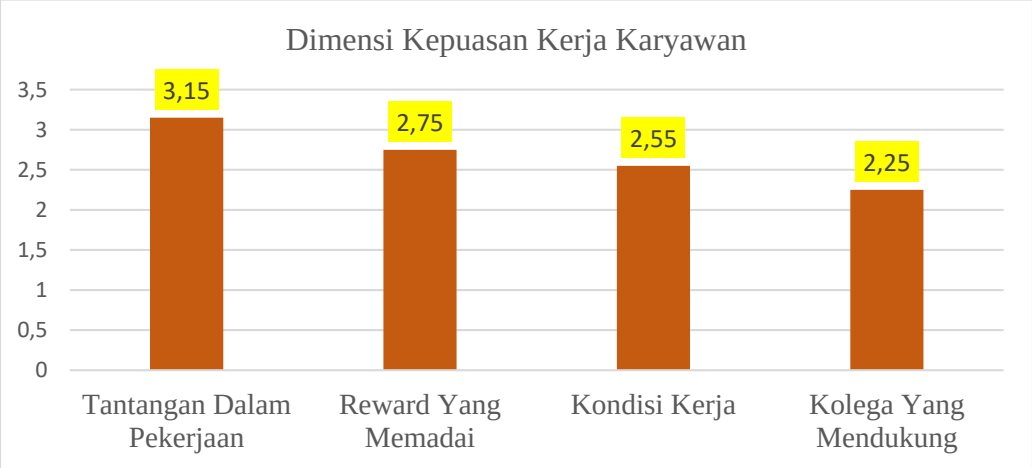


Sumber: Data diolah oleh penulis tahun 2021

Gambar 1.1
Grafik Tanggapan Responden Mengenai Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa

Berdasarkan gambar 1.1 dan mengacu pada tabel interprestasi 3.4 dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam organisasi dan karyawan dengan pemberian gaji dengan nilai rata-rata 3,26 yang artinya sangat tinggi, kesempatan promosi jabatan dengan rata-rata sebesar 2,38 artinya memiliki faktor yang rendah, rekan kerja dengan rata-rata 3,28 artinya sangat tinggi, mutu pengawasan dengan rata-rata 2,45 artinya rendah, jenis pekerjaan itu sendiri dengan rata-rata sebesar 2,98 artinya tinggi.

Selanjutnya penulis juga melakukan penyebaran kuesioner mengenai dimensi kepuasan kerja untuk mengukur sejauh mana kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa yang dijelaskan melalui gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber: Data diolah oleh penulis tahun 2021

Gambar 1.2
Grafik Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Faktor Kepuasan Kerja Karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa

Berdasarkan gambar 1.2 dan tabel interprestasi 3.4 dapat dijelaskan bahwa tantangan dalam pekerjaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,15 artinya tantangan karyawan dalam penyelesaian pekerjaan tinggi, reward yang memadai dengan nilai rata-rata 2,75 artinya apresiasi perusahaan terhadap hasilkerja karyawan tinggi, kondisi kerja dengan nilai rata-rata 2,55 y artinya kondisi kerja di perusahaan tersebut baik , dan kolage yang mendukung dengan nilai rata-rata 2,25 artinya kurannya kerjasama antar karyawan kurang atau kurannya dukungan antar sesame karyawan dalam penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada faktor yang menjadi hambatan ketidakpuasan karyawan yaitu kesempatan promosi di Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa..

Banyak faktor yang menjadikan suatu isntansi berupaya keras memberikan solusi dari kekurangan yang ada. Salah satunya dengan mengadakan komunikasi yang efektif, memotivasi pegawai untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi selama ini. Dari uraian tersebut saya sebagai penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengambil judul yaitu **"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bank Mandiri area Jakarta Kyai Tapa".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri area Jakarta Kyai Tapa tersebut dapat dikemukakan di bawah ini:

1. Kesempatan promosi jabatan menjadi penyebab mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja
2. Mutu Pengawasan rendah menjadi penyebab mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja
3. Kolega yang mendukung berpengaruh tinggi menyebabkan rendahnya kepuasan kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis ingin penelitian dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam. Maka, penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi pada variabel yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan responden karyawan tetap Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa berjumlah 82 karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, adapun rumusan-rumusan penelitian ini dapat diuraikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa?
2. Apakah faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memperoleh jawaban atas masalah yang telah dirumuskan, yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa?
2. Untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa?

1.6 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dari hasil penelitian adalah:

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi dan menambah keilmuan pada bidang Sumber Daya Manusia khususnya yang terkait dengan

kepuasan kerja karyawan agar dapat memahami faktor pembeda kepuasan kerja karyawan khususnya dalam suatu perusahaan.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan dan gambaran bagi Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk memahami faktor pembeda kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat dijadikan untuk landasan penerapan strategi yang lebih baik dalam memberikan kepuasan kepada karyawan, khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, dengan memahami apa saja yang dibutuhkan karyawan di Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa dapat menambah wawasan manajamen Bank Mandiri Area Jakarta Kyai Tapa untuk memberikan kepuasan kerja yang maksimal sehingga mampu meningkatkan produktivitas karyawan