

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (karyawan) merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu institusi atau organisasi. Karyawan merupakan penggerak dan mempunyai peranan yang vital bagi organisasi tempat mereka bekerja. Sumber daya manusia harus dapat dikelola sedemikian rupa agar karyawan dapat bekerja secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi.

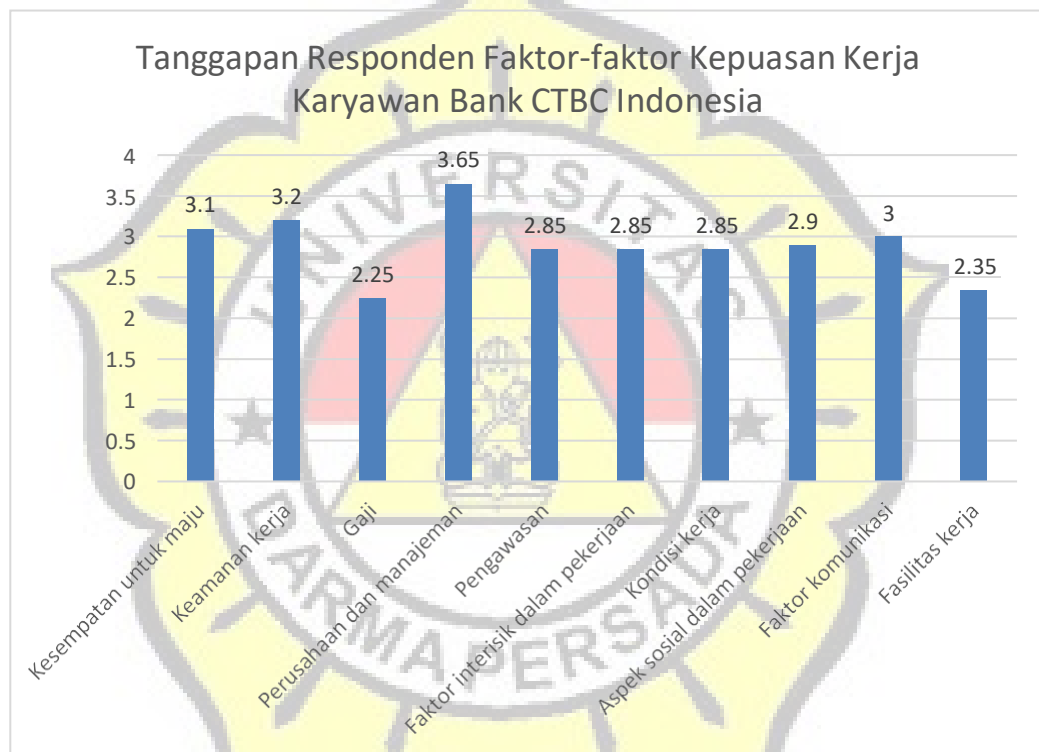
Dalam setiap organisasi terdapat dua pihak yang saling berkepentingan dan ketergantungan antara pihak yang satu dengan yang lainnya, yaitu organisasi dan karyawan. Biasanya diantara keduanya terdapat persepsi yang berbeda. Karyawan menginginkan gaji, insentif, dan fasilitas-fasilitas yang layak dari organisasi, sedangkan organisasi menginginkan agar karyawannya dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

Bank CTBC Indonesia adalah lembaga keuangan berjenis perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1997. Bank ini berasal dari Taiwan. Awalnya perusahaan beroperasi dengan nama *Chinatrust Tamara*, yang dimiliki CTBC Financial Holding dan Bank Tamara.

Masalah yang terjadi di perusahaan akhir-akhir ini berdasarkan wawancara antara penulis dengan karyawan Bank CTBC Indonesia adalah Gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, selain fasilitas kerja juga

menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan karyawan rendah.

Atas alasan temuan yang didapat pada perusahaan tersebut penulis melakukan observasi melalui penyebaran kuesioner ke 20 karyawan Bank CTBC Indonesia untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dari observasi tersebut, penulis mendapat hasil sebagai berikut..



Sumber : Hasil Kuesioner data diolah penulis 2020

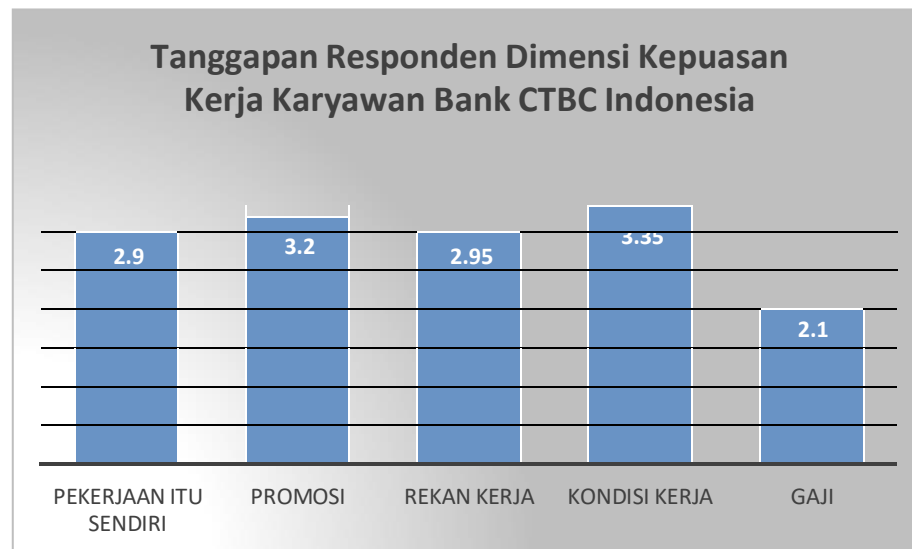
**Gambar. 1.1 Grafik Tanggapan Responden Mengenai Faktor-faktor
Kepuasan Kerja Karyawan Bank CTBC Indonesia**

Dari gambar 1.1 dapat dilihat dari 10 faktor yang dijadikan variabel untuk menilai kepuasan kerja karyawan Bank CTBC Indonesia. Disini menunjukkan bahwa variabel faktor kesempatan untuk maju didapat nilai rata-rata sebesar 3.10

yang berarti puas, untuk variabel faktor keamanan kerja didapat nilai rata-rata sebesar 3.20 yang berarti puas, untuk faktor gaji didapat nilai rata-rata sebesar 2.25 yang berarti tidak puas, untuk faktor perusahaan dan manajemen didapat nilai rata-rata sebesar 3.65 yang berarti sangat puas, untuk faktor pengawasan didapat nilai rata-rata sebesar 2.85 yang berarti puas, untuk faktor dari faktor intrinsik dari pekerjaan didapat nilai rata-rata sebesar 2.85 yang berarti puas, untuk faktor kondisi kerja didapat nilai rata-rata sebesar 2.85 yang berarti puas, untuk faktor aspek sosial dalam pekerjaan didapat nilai rata-rata sebesar 2.90 yang berarti puas, untuk faktor komunikasi didapat nilai rata-rata sebesar 3.00 yang berarti puas, dan untuk faktor fasilitas didapat nilai rata-rata sebesar 2.35 yang berarti tidak puas.

Selanjutnya penulis juga melakukan penyebaran kuesioner mengenai dimensi kepuasan kerja untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan kerja karyawan di perusahaan yang akan dijelaskan melalui gambar 1.2.

Data berikut adalah hasil observasi penyebaran kuesioner kepuasan kerja karyawan di Bank CTBC Indonesia:

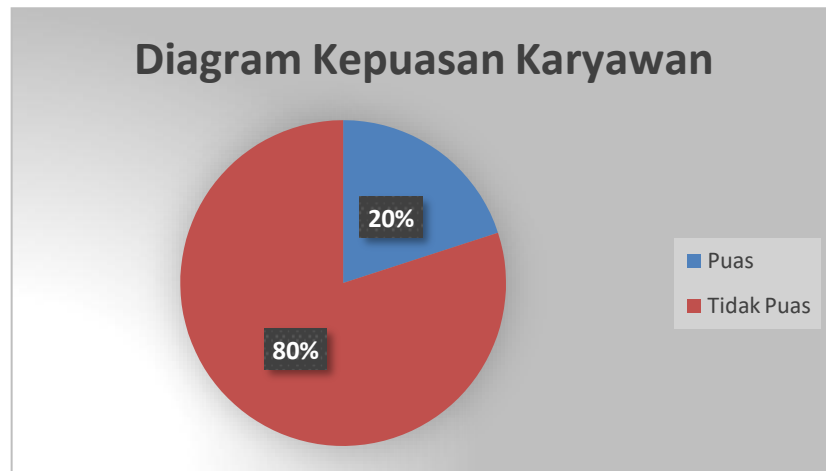


Sumber : Hasil Kuesioner data diolah penulis 2020

Gambar. 1.2 Grafik Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepuasan Kerja Karyawan Bank CTBC Indonesia

Berdasarkan grafik 1.2 menjelaskan bahwa variabel dimensi pekerjaan itu sendiri mendapat rata-rata sebesar 2.90 yang berarti puas, variabel dimensi promosi mendapat nilai rata-rata sebesar 3.20 yang berarti puas, variabel dimensi rekan kerja (*team work*) mendapat nilai rata-rata sebesar 2.95 yang berarti puas, variabel dimensi kondisi kerja mendapat nilai rata-rata sebesar 3.35 yang berarti puas, variabel dimensi gaji mendapat nilai rata-rata sebesar 2.10 yang berarti tidak puas.

Dengan hasil diatas selanjutnya penulis melakukan penyebaran kuesioner mengenai kepuasan kerja untuk mengukur apakah karyawan merasa puas berkerja di perusahaan tersebut yang akan dijelaskan melalui gambar 1.3.



Sumber : Hasil Kuesioner data diolah penulis 2020

Gambar. 1.3 Dimensi Kepuasan Karyawan

Berdasarkan diagram 1.3 dijelaskan bahwa dari 20 karyawan yang diberikan kuesioner didapatkan data karyawan yang merasa puas sebanyak 4 orang atau sebesar 20% dan karyawan yang merasa tidak puas sebanyak 16 orang atau sebesar 80%. Dari penyebaran kuesioner kepada 20 karyawan bank CTBC Indonesia dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa tidak puas terhadap kepuasan kerja di perusahaan tersebut.

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Bank CTBC Indonesia”**.

1.2. Pembatasan Masalah

Agar masalah dapat dikaji secara mendalam, maka perlu pembatasan masalah. Hal ini penting karena masalah yang akan dikaji menjadi lebih jelas dan mengarah dengan tepat sehingga dalam pemecahannya dilakukan dengan tepat pula, berdasarkan penelitian dan identifikasi masalah, maka peneliti dibatasi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Bank CTBC Indonesia.

1.3 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah pokok penelitian ini adalah :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Bank CTBC Indonesia?
2. Apakah faktor-faktor yang terbentuk secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank CTBC Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bank CTBC Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank CTBC Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang memiliki keterkaitan terhadap kepuasan kerja dalam kinerja pegawai sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai dalam pengembangan penelitian selanjutnya, dan sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan dalam bidang kinerja pegawai.

2. Mamfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis serta menjadi referensi pada penulis yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM).

b. Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan kepada perusahaan. Khususnya mengenai Kepuasan Kerja Karyawan di Bank CTBC Indonesia.