

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem perekonomian dalam suatu negara yang menjalankan aktivitasnya dalam bentuk jasa keuangan, dimana salah satunya adalah bank. Fungsi utama bank sebagai intermediasi (perantara) dari masyarakat yang kelebihan dana (nasabah investor) kepada masyarakat yang membutuhkan dana (debitur) untuk kemudian dipergunakan bagi membeli berbagai barang, jasa dan investasi serta melakukan kegiatan usaha (Burhanudin, 2017:44). Dari aktivitas ekonomi tersebut, perekonomian dapat tumbuh berkembang dan meningkatkan standar kehidupan masyarakat.

Perkembangan bank di Indonesia mengalami perkembangan yang tidak tetap dari tahun ke tahun.

Pada Juni 2022, Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh sebesar 9,13% yoy, sementara intermediasi perbankan melanjutkan perbaikan dengan pertumbuhan kredit sebesar 10,66% yoy. Intermediasi yang membaik terutama pada kredit produktif, yaitu Kredit Modal Kerja dan Kredit Investasi, serta pada sebagian besar sektor ekonomi. (Santosa, 2022)

Mengenai prospek industri perbankan di tahun 2023, kalau menurut pandangan saya masih cukup prospektif namun pertumbuhannya tidak sebesar angka di 2022, ini berharap bahwa perbankan masih mempunyai celah melakukan ekspansi untuk beberapa segmen industri yang masih punya peluang untuk membaik di 2023. (Sukmana, 2022)

Kondisi perbankan saat ini boleh disebut dalam keadaan yang sehat walafiat. Pada Maret 2022, kredit tumbuh 6,6% secara year on year menjadi Rp 5.862 triliun. Februari 2022, dana pihak ketiga (DPK) meningkat 11,1% (yoy) menjadi Rp 7.384 triliun. (Ardianto, 2022)

Jumlah nasabah bank berdasarkan jumlah rekening, menurut laporan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yaitu total jumlah rekening simpanan bank umum se-Indonesia pada Agustus 2022 mencapai 495,38 juta rekening, meningkat 0,8% (mom) dan tumbuh 35,6% (yoy) pada periode yang sama tahun

2021. Jumlah rekening simpanan terbanyak terdapat di DKI Jakarta, yaitu mencapai 20,57% dari total rekening simpanan nasional. Nominal simpanan nasabah di bank umum secara nasional mencapai Rp 7.675 triliun pada Agustus 2022. DKI Jakarta tercatat sebagai provinsi dengan nominal simpanan nasabah di bank umum terbanyak se-Indonesia, yaitu sejumlah Rp 3.977 triliun atau 51,81% dari total simpanan nasional. Kemudian Jawa Timur yaitu mencapai Rp 703 triliun atau setara 9,15% dari total simpanan nasional. Jawa Barat dan Jawa Tengah dengan simpanan nasabah di bank umum masing-masing Rp 639 triliun dan Rp 377 triliun. (Annur, 2022)

Pengelolaan bank dalam perkembangannya mengalami persaingan yang semakin ketat. Alasan-asalan tuntutan nasabah terhadap pelayanan, produk dan lain-lain menjadi aspek yang tidak dapat dihindarkan oleh bank. Persaingan tersebut semakin kuat disebabkan masuknya bank-bank asing juga perkembangan teknologi digital. Faktor eksternal dan internal harus diperhatikan dalam pengelolaan bank. Faktor eksternal seperti kondisi keuangan global, kebijakan regulator, bertambahnya jumlah bank dan pengaruh pemerintah. Sedangkan faktor internal terdapat pada pegawai.

Bank Umum Milik Negara (BUMN) merupakan bank yang seluruh modalnya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan, dan pendiriannya diatur dalam Undang-Undang tersendiri. Beberapa Bank BUMN yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Tabungan Negara (BTN) dan Bank Nasional Indonesia (BNI). Bank BUMN merupakan bank milik Pemerintah dan masuk dalam list BEI, yang dapat memberikan sumbangan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja negara (APBN) dengan deviden yang diberikan kepada Negara sebagai pemilik dari bank-bank tersebut (Diffia, 2015).

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama "Bank Negara Indonesia". Peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional. BNI merupakan Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pertama yang menjadi perusahaan publik, setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan

nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Bank Negara Indonesia Kantor Cabang UI Depok merupakan salah satu Kantor Cabang dari PT Bank Negara Indonesia yang berlokasi di Kota Depok. Bentuk organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok adalah lini dan *staff*. Sumber daya manusia yang ada berjumlah 56 orang pegawai, yang berada pada posisi Pimpinan Cabang, Bidang Pemasaran (Pemasaran *Funding*, *Griya* dan *Fleksi*), Bidang Pelayanan Nasabah (Bidang Pelayanan Nasabah (PNH) dan Bidang Administrasi Kredit (ADC), dan Auditor. Proses komunikasi di lingkungan BNI Kantor Cabang Utama UI Depok antara pemimpin dan bawahan, serta diantara bawahan dapat berjalan secara vertikal dan horizontal. Pemimpin melakukan komunikasi, seperti misalnya memberikan arahan kepada bawahan atau menerima masukan dari bawahan kepada pimpinan terjadi secara vertikal. Sementara kegiatan komunikasi diantara pegawai terjadi secara horizontal.

Terdapat beberapa budaya kerja Pegawai BNI yang kemudian disebut dengan "PRINSIP 46", yang merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

#### 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI

1. Profesionalisme.
2. Integritas.
3. Orientasi Pelanggan.
4. Perbaikan Tiada Henti.

#### 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

1. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
2. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
6. Kreatif dan Inovatif.

Namun, berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari informan yang saat ini memegang jabatan di bagian Personalia yang menyatakan ada indikasi kurang terbangunya komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal. Kondisi tersebut dapat diindikasikan dari peristiwa seperti :

1. Ada atasan yang kurang memberikan respon atas saran yang diberikan bawahan.
2. Ada atasan menilai keluhan bawahan selalu dibuat-buat.
3. Rekan kerja kerap kurang memberikan respon yang baik ketika ditanya tentang maksud dari suatu tugas yang harus dilaksanakan secara tim.
4. Perlengkapan pada beberapa tempat di kantor kurang mendukung proses komunikasi

Sinambela (2014:133), mengemukakan bahwa sebagaimana manajer berasumsi bahwa kepuasan kerja yang tinggi selamanya akan menimbulkan prestasi yang tinggi, tetapi asumsi ini tidak benar, bukti yang memberi kesan menjadi lebih akurat bahwa produktivitas itu mungkin menimbulkan kepuasan (Robbins, 2013:43).

Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang penting bagi manusia dalam bekerja. Kepuasan kerja sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Sementara setiap pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan. Setiap pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan baik akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Pranitasari dan Saputri, 2020). Menurut Nawawi (2016 : 330) bahwa kepuasan kerja berarti tanggapan emosional seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaan atau jabatannya. Dengan demikian dapat diartikan pula bahwa kepuasan kerja adalah sikap seorang karyawan/anggota organisasi terhadap pekerjaan atau jabatannya.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok sejalan

dengan misi dan visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mempunyai komitmen yang kuat untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai bank merupakan tanggapan emosional seorang pegawai terhadap aspek-aspek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaan atau jabatannya. Dengan demikian dapat diartikan pula bahwa kepuasan kerja adalah sikap seorang pegawai terhadap pekerjaan atau jabatannya di bidang Perbankan. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan baik akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan Bank.

Proses komunikasi di lingkungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok antara pemimpin dan bawahan, serta diantara bawahan berjalan secara vertikal dan horizontal. Komunikasi yang diterapkan di kantor dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. As'ad, (2015:114) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah komunikasi.

Berdasarkan observasi peneliti diketahui terlihat adanya ketidakpuasan kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari indikasi sebagai berikut :

1. Pegawai kecewa karena masukan-masukan yang disampaikan kurang diperhatikan oleh pihak manajemen.
2. Pegawai kurang puas karena menganggap kurangnya penghargaan atas pekerjaan yang sudah diselesaikan.
3. Pegawai kurang puas dengan jenis pekerjaan yang kurang dikuasai tetapi menjadi tanggungjawabnya.
4. Pegawai mengeluh karena kurangnya kesempatan untuk menyampaikan gagasan.
5. Pegawai yang kecewa atas tugas yang dilaksanakan dibandingkan dengan pegawai lain.

Berdasarkan berbagai informasi tersebut maka kepuasan kerja pegawai perlu diperhatikan pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang UI Depok. Sementara itu, kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi beberapa faktor seperti kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, kompensasi, insentif, keamanan kerja, pengembangan karier, sarana dan prasarana, dan sebagainya. Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok faktor kepemimpinan,

komunikasi dan lingkungan kerja diduga dominan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

As'ad (2015:115) menyebutkan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pimpinan atau atasan (*Supervision*). As'ad, (2015:114) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

Kepemimpinan dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Kepemimpinan merupakan proses memimpin sebuah kelompok dan mempengaruhi kelompok itu dalam mencapai tujuannya. Pada intinya kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian ini menekankan pada kalimat mempengaruhi orang lain, yang didalamnya terkandung unsur hubungan, proses, dan kegiatan. Seorang pemimpin untuk mencapai tujuan bersama perlu menggunakan berbagai cara. Cara-cara tersebut biasanya diwujudkan dengan memberi petunjuk, mengarahkan, dan membina untuk melakukan berbagai aktivitas yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Robbins dan Coulter (2016:128) apakah semua manajer merupakan pemimpin? Karena memimpin merupakan salah satu dari empat fungsi manajemen maka ya, idealnya, setiap manajer harus menjadi pemimpin.

Kepemimpinan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok merupakan proses mempengaruhi yang disengaja dan dijalankan manajer bank terhadap orang lain atau bawahan, dalam rangka membangun struktur kegiatan serta hubungan-hubungan di dalam organisasi bank. Manajer sebagai motor penggerak dari semua sumber dan alat yang tersedia bagi tumbuhnya kepuasan kerja pegawai dan dapat berdampak pada pencapaian sasaran bank.

Komunikasi adalah proses pengiriman (*sending*) dan penerimaan (*receiving*) pesan atau berita (informasi) antara dua individu atau lebih dengan cara yang efektif sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami secara bersama-sama. Sebagai komunikator, seorang manajer harus menyesuaikan penyampaian pesannya kepada

peranan yang sedang dilakukannya. Wewenang formal seorang manajer menyebabkan timbulnya tiga peranan antar persona yang pada gilirannya menyebabkan adanya tiga peranan informasi, dan ini pada gilirannya pula menyebabkan sang manajer melakukan peranan memutuskan. (Effendy, 2017:116)

Komunikasi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan secara vertikal dan horizontal, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami secara bersama-sama. Kegiatan komunikasi yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai pengertian yang sama, yang lebih baik mengenai masalah-masalah yang penting bagi para pihak.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada dalam lingkungan pekerjaan, berupa lingkungan fisik dan non fisik, yang dapat mempengaruhi diri pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Lingkungan kerja non fisik yaitu semua kondisi yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan pada lingkungan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang UI Depok.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada PT. Bank Negera Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UI Depok.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Rumusan masalah adalah sebagai berikut :
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap komunikasi?
3. Apakah kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pegawai?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap komunikasi?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerjapegawai?
6. Apakah komunikasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pegawai?
7. Apakah kepemimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan

kerjapegawai melalui komunikasi?

8. Apakah lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerjapegawai melalui komunikasi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan secara langsung terhadap komunikasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan secara langsung terhadap kepuasan kerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara langsung terhadap komunikasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara langsung terhadap kepuasan kerja pegawai.
5. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara langsung terhadap kepuasan kerja pegawai.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai melalui komunikasi.
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai melalui komunikasi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan, yang dapat diklasifikasikan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu keilmuan, kebijakan lembaga dan masyarakat luas.

1. Keilmuan :

Secara keilmuan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, terkait hasil penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang UI Depok Disamping

itu, diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan bagi peneliti yang mengkaji masalah yang sama dengan lokasi penelitian yang berbeda.

## 2. Masyarakat Luas :

Bagi masyarakat luas penelitian ini berguna untuk mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas, khususnya baginasabah berguna untuk mamahami kondisi kepuasan kerja pegawai Bank Negara Indonesia Kantor Cabang UI Depok.