BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Unsur utama dalam kemajuan perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM), sebagai motor penggerak, insipirasi dan juga sebagai otak berjalannya suatu perusahaan. Pada hakikatnya sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dan berperan sebagai penggerak dalam kegiatan pelaksanaan di perusahaan yang didasarkan pada kreatifitas serta kemampuan yang dimilikinya sebagai suatu kebutuhan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karena berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan didasari oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam mengelola sumber daya yang dimiliki. Tujuan perusahaan akan tercapai tidak hanya tergantung pada peralatan serta sarana maupun prasarana yang lengkap, tetapi lebih utama adalah faktor manusia tersebut dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan baik akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang penting bagi manusia dalam bekerja. Menurut Handoko dalam Edy Sutrisno (2017:75) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapin dilingkungan kerjanya. Kepuasan kerja meningkatkan produktivitas karyawan dan terkait dengan usaha agar membantu mencapai tujuan perusahaan. Diantaranya adalah lingkungan kerja, kompensasi dan kecerdasan emosional.

Meskipun lingkungan kerja tidak melakukan proses produksi didalam perusahaan, tetapi lingkungan kerja secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja. Lingkungan kerja merupakan elemen organisasi sebagai sistem yang dapat

memiliki dampak signifikan pada kepuasan kerja. Lingkungan kerja dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, lingkungan kerja yang baik diperlukan agar tercipta lingkungan kerja yang baik dan memungkinkan karyawan nyaman untuk melakukan pekerjaan. Lingkungan kerja Menurut Serdamayanti (2013:23) adalah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana didalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi pekerjaan di suatu perusahaan untuk mendukung kinerja dan moral dan semangat karyawan. Lingkungan kerja yang baik (sarana dan prasarana yang baik) atau buruk dalam organisasi karyawan. Misalnya, lingkungan kerja yang kotor, lingkungan kerja yang tidak nyaman, kebisingan semua dapat membuat karyawan tidak merasa puas dalam melakukan pekerjaannya karena tidak melakukan pekerjaan dengan nyaman.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi. Menurut Hasibuan (2017:119) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai immbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Pembentukan sistem kompensasi yang efektif merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia karena membantu menarik dan mempertahankan pekerjaan–pekerjaan yang berbakat. Selain itu sistem kompensasi perusahaan memiliki dampak terhadap kinerja strategis. Menurut Handoko (2014:155) kompensasi adalah “segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka Program program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karena mencermintakan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah kecerdasan emosional. Menurut Hein dalam Efendi dan Susanto (2013:2): “*Emotional intelligence is the innate potential to feel, use, communicate, recognize, remember, describe, identify, learn form, manage, understand, and explain emotions*.” Pendapat ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan,

mengomunikasikan, mengenal, mengingatkan, mendeskripsikan emosi. Menurut Goleman dalam Nurita (2012:14) Kecerdasan Emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap membagi kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional (pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi sosial (empati dan keterampilan sosial).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan Bank Rakyat Indonesia saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini merefleksikan langkah strategis

Salah satu Cabang Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu berada di Pusat Niaga Roxy Mas Blok B1, Jl. KH. Hasyim Ashari No.1-2, RW.8, Cideng, Gambir, Jakarta pusat. Bank Rakyat Indonesia saat ini dalam mendayagunakan kapabilitas layanan teknologi informasi dan komunikasi terkini, sehingga membuka berbagai peluang bagi Bank BRI untuk menjangkau lebih banyak nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan, dan berinovasi menghadirkan produk dan layanan baru dalam rangka memenuhi kebutuhan perbankan dan keuangan nasabah dari semua kalangan, hingga

ke seluruh pelosok Indonesia. Seiring dengan tumbuh kembangnya negeri ini, Bank Rakyat Indonesia secara dinamis terus berinovasi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan layanan perbankan sekaligus tetap konsisten dengan tekad Bank Rakyat Indonesia menjadi mitra utama bagi masyarakat Indonesia dalam mengembangkan perekonomiannya. Dengan adaya layanan yang baik dan mendukung semua kebutuhan nasabahnya, sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi sehingga perusahaan seimbang dalam mewujudkan semua tujuan perusahaan melalui produk-produk berkualitas dan sumber daya manusia yang berdedikasi tinggi kepada perusahaan.

Lingkungan kerja yang kondusif juga diperlukan agar karyawan merasa nyaman dalam menyelesaikan semua tanggung jawab mereka. Area lingkungan kerja di perusahaan terdengar oleh kebisingan yang berasal dari jalan utama karena Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy tepat di jalan utama. Karea itu Lingkungan kerja adalah salah satu faktor yang memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja organisasi.. Lingkungan kerja dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Dan membuat lingkungan kerja yang baik, dengan lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman di ruangan sehingga mereka bersemangat untuk melakukan pekerjaan.

kompensasi yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia cabang Roxy kepada para karyawannya dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka. Kompensasi yang diberikan termasuk gaji, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, asuransi kesehatan, bonus, dan gaji tambahan pertahun berdasarkan masa kerja karyawan. Selain kompensasi, perusahaan juga dapat menawarkan liburan gratis kepada karyawan. Namun bagi sebagian para karyawan sulit mengajukan cuti karena terikat dengan pekerjaannya. Sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, Seperti halnya mereka setia kepada perusahaan, mereka lebih nyaman, dan memiliki loyalitas yang tinggi kepada perusahaan.

Selain kompensasi, karyawan juga membutuhkan kecerdasan emosional, karyawan Bank Rakyat Indonesia cabang Roxy membutuhkan kecerdasan emosi

yang baik untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan berinteraksi dengan kolega dan nasabah serta rekan kerja. Karena setiap nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia cabang Roxy memiliki sifat dan kepribadian yang berbeda-beda, karyawan harus memiliki tingkat kecerdasan emosional tertentu dalam arti bahwa mereka memahami semua pelanggan dan bersabar dalam memberikan layanan.

Untuk kepuasan kerja di Bank Rakyat Indonesia cabang Roxy dilihat dari keudukan seseorang. Kepuasan kerja dapat dilihat oleh semua karyawan yang dapat melakukan atau menyelesaikan tugas mereka dengan baik. Dapat dihitung berapa banyak karyawan menyelesaikan tugas mereka tepat waktu dan baik. Setiap karyawan tentu ingin terpeuhi keinginannya dalam pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan diperoleh dari promosi yang diberikan oleh perusahaan, pendapatan yang baik dan rekan kerja yang dapat mendukungnya. Selain itu, kepuasan kerja adalah sikap wajar yang diterima oleh karyawan. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh posisi karyawan dalam suatu organisasi jika posisi yang ditempati karyawan lebih tinggi maka mereka akan merasa lebih puas karena mereka memiliki pengaruh yang lebih besar, pekerjaan mereka lebih bervariasi dan memiliki kebebasan untuk membuat penilaian, bagi karyawan yang memiliki posisi level cenderung merasa tidak puas dan bosan karena tidak memiliki pengaruh besar dan pekerjaan tidak bervariasi.

Berdasarkan teori dan penelitian diatas maka hal ini yang mendasari munculnya penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan kerja, Kompesasi dan Kecerdasan emosional Terhadap Kepuasan kerja. (Studi kasus pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy)”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi, dan kecerdasan emosional maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Bagaimana**

Pengaruh Lingkungan Kerja Kompensasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy Di Jakarta?"

Berdasarkan perumusan masalah pokok yang telah dikemukakan di atas, maka spesifikasi masalah pokok pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh ligkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy?
3. Bagaimana pengaruhkecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy?
4. bagaimana pengaruh lingkungan kerja, kompensasi, dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan demikian, penelitian ini merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan kerja sebagai berikut:

Untuk mengetahui besar pengaruh lingkungan kerja, kompensasi, dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.

1. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy.
4. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja, kompensasi, dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Roxy.

1.4. Manfaat Penelitian

Studi ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pemangku kepentingan.

1. Untuk perusahaan

   Sebagai saran dan masukan untuk Bank Rakyat Inonesia cabang Roxy dalam mengelola manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Untuk peneliti

   Memberikan wawasan dan pengetahuan kepada peneliti, menerapkan teori yang didapat selama kuliah, dan memberikan kesempatan yang baik untuk membandingkan dengan kondisi nyata yang ada didalam dunia kerja.

3. Untuk masyarakat

   Sarana informasi yang dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang dampak lingkungan kerja, kompensasi dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.