

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara salah satunya dapat ditandai dengan adanya pertumbuhan industri perbankan yang terdapat di negara tersebut. Menurut Kasmir (2015:1) berpendapat bahwa semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Perbankan merupakan salah satu sektor bisnis yang marak belakangan ini di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya persaingan di dunia perbankan yang semakin ketat dan banyaknya bank-bank bermunculan di setiap wilayah Indonesia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank merupakan usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama pembelian kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Di Indonesia banyak memiliki berbagai jenis bank, yaitu Bank Sentral, Bank Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Swasta, Bank Pembangunan Daerah, Bank Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat. Persaingan antar bank yang semakin ketat akan berdampak pula terhadap masyarakat karena semakin banyaknya bank-bank yang bermunculan maka semakin banyak pula pilihan jenis bank yang akan mereka gunakan untuk melakukan transaksi oleh masyarakat. Masing-masing bank terus berkompetisi dalam menarik minat dan perhatian masyarakat, selain mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, juga harus mengedepankan kepercayaan kepada masyarakat karena industri perbankan merupakan industri yang menjual kepercayaan masyarakat sebagai nasabahnya.

Di Indonesia, semua Jasa Perbankan dan Non-Perbankan dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti

Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang merupakan bagian dari grup Malayan Banking Berhad (Maybank), salah satu grup penyedia layanan keuangan terbesar di ASEAN. Sebelumnya, Maybank Indonesia bernama PT. Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) yang didirikan pada 15 Mei 1959 mendapatkan izin sebagai bank devisa pada tahun 1988 dan mencatatkan sahamnya sebagai perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Surabaya (sekarang telah *merger* menjadi Bursa Efek Indonesia) pada tahun 1989.

Menurut data Forbes (2019) dan menurut media CNN Indonesia (2018) menyatakan bahwa Maybank merupakan bank terbesar ke-4 (empat) di Asia Tenggara dan Bank Maybank Indonesia berada di peringkat 9 di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan Maybank Indonesia menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui layanan *Community Financial Services* (Perbankan Ritel dan Perbankan Non-Ritel) dan Perbankan Global, serta pembiayaan otomotif melalui entitas anak yaitu WOM Finance untuk kendaraan roda dua dan Maybank Finance untuk kendaraan roda empat. Maybank Indonesia juga terus mengembangkan layanan dan kapasitas *digital banking* melalui *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Maybank2U (*mobile banking* berbasis *internet banking* dan berbagai saluran lainnya).

Menurut data *HR Asia Announces Indonesia's Best Companies to Work for in Asia* (2019) menyatakan bahwa PT Bank Maybank Indonesia Tbk termasuk dalam perusahaan dengan tempat bekerja terbaik di Asia. Data tersebut diambil berdasarkan survei yang mencakup tentang lingkungan kerja. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Handoko (2015: 109) yang menjelaskan bahwa indikator-indikator kepuasan kerja karyawan ialah berasal dari lingkungan. Dengan begitu, lingkungan kerja yang sehat dan menyenangkan akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

Dengan terciptanya kepuasan kerja karyawan, maka di PT. Bank Maybank Indonesia Tbk terdapat orang-orang (sumber daya manusia) yang dapat diunggulkan untuk mendukung akan keberlangsungan dan keberhasilan dari

operasional PT. Bank Maybank Indonesia Tbk mulai dari kepemimpinan, komunikasi, serta manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk.

Gambar 1.1
Top 10 banks ranked in Indonesia



PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Area Juanda Jakarta membawahi 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang mana masing-masing Kantor Cabang Pembantu (KCP) memiliki gaya kepemimpinan, pola komunikasi, serta manajemen konflik yang terjadi pada masing-masing kantor cabang tentu berbeda-beda. Meskipun memiliki gaya kepemimpinan, pola komunikasi, dan manajemen konflik yang berbeda namun semua harus mengacu pada nilai perusahaan (*core value*) yang telah ditetapkan oleh PT. Maybank Indonesia Tbk yang akan menciptakan kepuasan kerja karyawan.

PT. Bank Maybank Indonesia Tbk memiliki nilai perusahaan (*core value*) yang disebut sebagai TIGER. Di dalam nilai TIGER tersebut terdapat makna T yang memiliki arti "*Team Work*" yang harus dijalankan dengan penuh profesional dan rasa tanggung jawab. Arti "*Team Work*" yaitu:

- 1) Memperlakukan orang lain dengan adil dan penuh hormat,
- 2) Membangun rasa percaya satu dengan yang lainnya,
- 3) Berkomitmen pada sasaran bersama,

- 4) Membangun struktur tim yang efektif (peran, tanggung jawab, dsb.),
- 5) Memperkuat semangat tim,
- 6) Menghormati perbedaan pendapat dan gagasan,
- 7) Terbuka dan mau menerima *feedback*,
- 8) Berani dalam mengambil tindakan, membuat keputusan, dan menetapkan prioritas tim.

Kemudian, di dalam nilai TIGER terdapat makna I yang memiliki arti “*Integrity*” yang harus dijalankan dengan penuh profesional dan rasa tanggung jawab. Arti “*Integrity*” yaitu:

- 1) Mengambil tanggung jawab atas tindakan diri sendiri dan juga hasil-hasil yang dicapai oleh tim,
- 2) Mengambil tanggung jawab pribadi untuk menangani dan menyelesaikan masalah, bukan menghindar,
- 3) Mengakui kesalahan sendiri dan menemukan jalan untuk menyelesaikannya.

Sebagai seorang atasan (*Service Manager*) harus dapat melakukan hal tersebut agar terciptanya kepuasan kerja karyawan pada masing-masing kantor cabang PT Bank Maybank Indoensia Tbk Cabang Area Juanda Jakarta. Akan tetapi, masih terdapat seorang *Service Manager* (SM) yang tidak menjalankannya dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal ini tentunya sangat bertentangan dengan nilai TIGER yang telah dibuat oleh PT. Bank Maybank Indonesia Tbk.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Herzberg dalam Winardi (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan yaitu keadaan yang bersumber dari hubungan-hubungan dalam lingkungan kerja, dan bukan dari konten pelayanan itu sendiri.

Menurut Edy Sutrisno (2014: 166) faktor kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan, perusahaan harus mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawannya, jika kepuasan kerja seorang karyawan rendah maka produktifitas kerja mereka pun rendah. Maka dari itu perusahaan harus terus melakukan evaluasi guna menjaga kepuasan kerja karyawannya.

Berdasarkan apa yang telah disampaikan diatas, maka penelitian tentang gaya kepemimpinan transformasional, pola komunikasi, manajemen konflik

terhadap kepuasan kerja karyawan dalam organisasi sektor jasa perbankan dirasa perlu karena hal tersebut berkaitan dengan kinerja organisasi dalam memberikan hak-hak kepada karyawannya dan juga demi menjaga produktifitas kerja karyawannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, pola komunikasi, dan manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan yang didasarkan atas penelitian-penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan pada perusahaan atau organisasi sektor perbankan yang ada di dalam maupun diluar negeri.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah pokok penelitian ini adalah seberapa besar Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pola Komunikasi, dan Manajemen konflik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Bank Maybank Indonesia Cabang Juanda Jakarta.

Spesifikasi masalah pokok pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja Karyawan?
- 2) Apakah Pola Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja Karyawan?
- 3) Apakah Manajemen Konflik berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja Karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan kondisi yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian yaitu:

- 1) Mengetahui apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- 2) Mengetahui apakah Pola Komunikasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.
- 3) Mengetahui apakah Manajemen Konflik memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik untuk peneliti maupun untuk pihak lainnya. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1) Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta informasi mengenai gaya kepemimpinan seorang pemimpin, pola komunikasi, manajemen konflik dan kepuasan kerja karyawan di bidang perbankan.

2) Bagi regulator

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam peninjauan kebijakan perusahaan terkait dengan kepuasan kerja karyawan yang diukur dari gaya kepemimpinan transformasional, pola komunikasi, dan manajemen konflik.

3) Bagi investor

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan bagi investor dalam memutuskan untuk melakukan investasi dan menjadi bahan masukan untuk pertimbangan dan mengevaluasi kinerja perusahaan berdasarkan kepuasan karyawan.