

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. ([www.cermati.com](http://www.cermati.com) , di akses pada 25 April 2020). Adanya sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik dapat memberikan hasil yang optimal bagi sebuah perusahaan. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin, sehingga sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya dan mendapatkan hasil yang maksimal. Menurut Nawawi dalam Gaol (2015: 44), Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan organisasi. Karyawan dalam hal ini sebagai penunjang tercapainya tujuan organisasi yang memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan tentunya memengaruhi sikap terhadap pekerjaan yang dilimpahkan atau dibebankan. Sikap karyawan terhadap pekerjaan tersebut dikenal dengan istilah kepuasan kerja yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, dan kebutuhan.

Dalam perbankan peran SDM sangatlah penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Peranan lembaga perbankan yang strategis dalam mencapai tujuan pembangunan nasional mengakibatkan perlu adanya penggunaan dan pengawasan yang efektif, sehat, wajar, dan mampu melindungi secara baik dana masyarakat yang dititipkan kepadanya, serta mampu menyalurkan dana masyarakat tersebut

dibidang yang produktif bagi pencapaian sasaran pembangunan ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), di akses pada 24 April 2020).

Bank BRI Syariah (BRIS) merupakan badan usaha milik swasta yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan, menyediakan jasa perkreditan di seluruh Indonesia, selain itu BRIS juga menerima simpan pinjam. Seperti layaknya bank pada umumnya sebagai salah satu bank di Indonesia, BRIS memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya.

Bank BRI Syariah KC Jakarta Wahid Hasyim merupakan bank BRIS pertama yang berdiri semenjak bank BRI Syariah mengakuisisi Bank Jasa Artha pada tahun 2008. Dari tahun 2008 tersebut sampai tahun 2020 saat ini Bank BRI Syariah KC Jakarta Wahid Hasyim sendiri berkembang hingga membawahi 6 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 1 Kantor Kas (KK), dan 1 Kantor Pelayanan Kas (KPK), yaitu KCP Tanah Abang, KCP Palmerah, KCP Matraman, KCP Matraman, KCP Jatinegara, KCP Tebet Timur, KCP Dewi Sartika, KK Kramat Jati dan KPK Kemenag.

Data di bawah ini menunjukkan bahwa turn over karyawan di bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim cukup banyak sejak tahun 2017 hingga tahun 2019.

**Tabel 1.1. Data Turn Over Karyawan Tetap dan Kontrak Tahun 2017-2019**

Tahun	Bagian Marketing		Bagian Operasional		Bagian Support		Total
	Tetap	Kontrak	Tetap	Kontrak	Tetap	Kontrak	
2017	5	3	2	2	1	-	13
2018	5	4	2	3	2	-	16
2019	4	6	2	3	2	1	18

*Sumber: Bagian Rumah Tangga KC Jakarta Wahid Hasyim Tahun 2020*

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat terjadi kenaikan karyawan yang keluar dari Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2017 sejumlah 13 orang, tahun 2018 sejumlah 16 orang dan tahun 2019 sejumlah 18 orang sehingga total karyawan yang keluar total sejumlah 47 orang. Hal ini mengindikasikan kepuasan kerja yang rendah pada Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan orang/tenaga kerja

terhadap pekerjaannya.

Menurut Robbins dan Judge (2017: 116) kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Karyawan harus mampu merasakan dan menikmati pekerjaannya, sehingga karyawan tidak akan merasa bosan dan lebih tekun dalam beraktifitas. Para karyawan akan lebih senang dalam bekerja untuk menyelesaikan tugasnya apabila didukung oleh berbagai situasi yang kondusif, sehingga dapat mengembangkan ketrampilan yang dimilikinya. Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2016: 77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kesempatan untuk maju, kemauan kerja (motivasi), gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, pengawasan, kondisi kerja (lingkungan), aspek sosial, komunikasi, dan fasilitas.

Menurut Rivai dalam Marliani (2016: 220) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu perangsang daya keinginan dan penggerak kemauan bekerja seseorang karena motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Hasil Penelitian Sutanto (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, sementara itu hasil penelitian Ariani dan Assarofa (2018) menunjukkan, bahwa motivasi kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan.

Menurut Rivai dan Sagala (2015: 825) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan). Hasil penelitian Tanjung (2016) menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, sementara itu penelitian Mauris dan Dotulong (2015) menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Menurut Sedarmayanti (2017: 23) lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan. Salah satu faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah kondisi kerja yang mendukung (Robbins, 2015: 208). Hasil penelitian Hidayat (2016) menunjukkan

bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sementara itu hasil penelitian Anjarwati et al (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Persaingan dunia bisnis dalam sektor perbankan saat ini sangatlah ketat dalam mencapai kepuasan kerja karyawan. Berkaitan dengan data turn over karyawan Tabel 1.1. Terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar dari tahun 2017 Bank BRI Syariah KC Jakarta Wahid Hasyim sampai 2019. Maka berdasarkan *fenomena gap* dan *reseach gap* diatas masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Jakarta Wahid Hasyim. Maka selanjutnya berdasarkan masalah penelitian, ada beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim?
2. Apakah disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim?
3. Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim.
2. Pengaruh positif disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim.
3. Pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BRI Syariah KC Wahid Hasyim.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini ditetapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia terutama masalah motivasi kerja disiplin kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Instansi / Bank BRIS Wahid Hasyim

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai manajemen SDM terutama dalam kaitannya dengan motivasi kerja disiplin kerja dan lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

#### b. Manfaat Bagi karyawan Bank BRIS Wahid Hasyim

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan karyawan, serta juga menjadi masukan karyawan agar dapat meningkatkan disiplin kerja.

#### c. Manfaat Bagi Pembaca

- 1) Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek manajemen sumber daya manusia.
- 2) Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan serupa.

#### d. Manfaat Bagi Peneliti

- 1) Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.
- 2) Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal motivasi kerja disiplin kerja dan lingkungan kerja dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.