

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi pegawai merupakan aset yang sangat penting, dikatakan penting karena tanpa adanya pegawai perusahaan atau organisasi akan sulit untuk mencapai tujuannya. Kemampuan dari seorang individu dalam melakukan pekerjaannya akan tergantung dari apa yang telah mereka kerjakan dan mereka dapatkan. Untuk mendapatkan hasil yang terbaik juga diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang penting untuk dapat memaksimalkan dan meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai keberhasilan tujuan perusahaan, kinerja pegawai yang berada pada sebuah organisasi merupakan salah satu jasa yang menjadi persaingan untuk dapat meningkatkan kualitas dalam bekerja serta meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan tersebut, hal ini juga yang menjadi faktor dimana perusahaan tersebut bisa maju dan berkembang, serta dapat meningkatkan kualitas di dalam perusahaan jika perusahaan tersebut memiliki tenaga Sumber Daya Manusia yang kompeten dan dapat dipertanggungjawabkan kinerjanya.

Pegawai merupakan asset perusahaan yang sangat berharga dan harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama dalam sebuah perusahaan adalah kepuasan kerja para pegawainya. Kepuasan kerja merupakan sikap umum pekerja tentang pekerjaan yang dilakukannya, karena pada umumnya apabila orang membahas tentang sikap pegawai, yang dimaksud adalah kepuasan kerja (Robbins, 2017:41). Pekerjaan merupakan bagian yang penting dalam kehidupan seseorang, sehingga kepuasan kerja juga mempengaruhi kehidupan seseorang. Oleh karena itu, kepuasan kerja adalah bagian kepuasan hidup (Wether dan Davis, 2016:42). Sementara itu beberapa perusahaan saat ini menekankan kunci suksesnya kepada bagaimana menciptakan kepuasan pegawai terhadap perusahaan

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, kantor dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan

kebahagian hidup mereka. Bagi kantor, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan kinerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku pegawainya. Sedangkan masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas pelayanan serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya pegawai yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap pegawai akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi pegawai tersebut. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan masing-masing pegawai.

Kinerja sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan dan setiap lembaga keuangan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan apa yang menjadi tujuan akan tercapai. Tujuan tersebut dapat tercapai jika sebuah lembaga keuangan memiliki sumber daya manusia yang baik dan memiliki kinerja yang tinggi. Namun kinerja pegawai di dalam suatu organisasi tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja pegawai mengalami penurunan. Terciptanya kinerja pegawai yang tinggi sangatlah tidak mudah dikarenakan kinerja pegawai dapat timbul apabila organisasi mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan pegawai untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan yang dimiliki secara optimal sehingga pegawai dapat memberikan kontribusi yang positif. Salah satu upaya yang dapat ditempuh untuk mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah pemberian kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku pegawai untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja

Usaha untuk meningkatkan kinerja individu salah satunya memperhatikan beban kerjanya (Rolos, Sambul, & Rumawas, 2018). Beban kerja mengacu pada rangkaian tuntutan tugas yang diterima pekerja sebagai upaya, dan aktivitas atau pencapaian (Gawron, 2019). Beban kerja yang diterima individu bisa menghasilkan tekanan yang termanifestasi pada kondisi tertentu, sehingga menuntut individu

menghabiskan tenaga atau konsentrasi tinggi dan harus diselesaikan dalam periode waktu yang ditentukan (Reza, 2016). Jika kemampuan individu lebih tinggi daripada beban kerja yang diterima, akan memunculkan perasaan bosan (Rolos, 2018). Sebaliknya, beban kerja yang berlebihan dibanding kemampuan individu akan memunculkan lelah secara fisik maupun mental dan reaksi emosi (Wijaya, 2018). Beban kerja yang didapatkan individu harus sesuai dan berimbang dengan kemampuan fisik, kognitif serta keterbatasannya dalam menerima beban kerjanya

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, jika dalam lingkungan sekitar tempat kerja memberikan kesan yang tidak nyaman, pegawai merasa malas untuk bekerja. Seorang pegawai yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia akan bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai menjadi malas, cepat lelah, sehingga kepuasan kerja pegawai tersebut akan rendah.

Lembaga perbankan syariah di Indonesia hadir diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991, yang pada perjalanannya telah menjadi tonggak penting dalam kemunculan dan kehidupan perbankan syariah di Indonesia. Dengan tumbuh dan berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, ternyata diikuti pula dengan perkembangan lembaga keuangan syariah lainnya yang berbasis non bank seperti Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

Keberadaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) saat ini dimaksudkan untuk mengembangkan usaha produktif dan investasi masyarakat kecil berdasarkan prinsip syariah yang tidak tersentuh oleh lembaga perbankan.

Ditengah minimnya akses permodalan bagi para pelaku UMKM di sekitar pondok pesantren maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pemerintah bekerja sama dalam menerbitkan lembaga keuangan kredibel yang dapat mengakomodasi umat sesuai dengan prinsip agama Islam.

Nama program ini adalah program pemberdayaan perekonomian masyarakat sekitar pesantren melalui lembaga keuangan mikro syariah. Dengan Kriteria sasaran program yaitu masyarakat mikro sekitar pesantren yang potensial dan produktif yang dapat diberdayakan dengan radius sekitar 5 KM dari pesantren

atau sesuai izin usaha LKM, sedangkan sasaran lingkungan pesantren yaitu santri, alumni santri, keluarga santri, yang bermukim dilingkungan pesantren dan memiliki usaha potensial serta berkomitmen dalam kelompok (pembiayaan lingkungan pesantren maksimal yaitu 30% dari total portofolio). LKM Syariah ini merupakan program KNKS yang diketuai oleh bapak Ir. Joko Widodo dan diawasi oleh OJK.

Tabel 1.1
Jumlah Pelaku LKM

Keterangan	Agustus 2021	Desember 2021	April 2022
Konvensional	146	144	146
Koperasi	103	101	102
PT	43	43	44
Syariah	81	82	81
Koperasi	80	81	80
PT	1	1	1
Total	227	226	227

Sumber: Statistik Lembaga Keuangan Mikro Indonesia Periode April 2022 (ojk.go.id)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah Lembaga keuangan mikro di Indonesia berdasarkan Laporan Empat Bulanan Periode April 2022 yaitu sebanyak 227 LKM dengan 146 LKM merupakan unit LKMS konvensional dan 81 LKM merupakan unit LKM Syariah. LKMS BWM adalah Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang terdaftar dan diawasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertujuan menyediakan akses permodalan bagi masyarakat kecil yang belum memiliki akses pada lembaga keuangan formal.

Sejak diresmikan oleh pemerintah pada bulan Mei 2018 jumlah BWM mengalami peningkatan, hingga saat ini mencapai 62 BWM yang terbentuk, dengan total jumlah nasabah kumulatif 52.960 ribu dan jumlah nasabah outstanding sebanyak 13,896 dengan jumlah pembiayaan kumulatif sebesar Rp.82.328.250,418,00, ([LKMS-BWM | Statistik Data Nasional \(lkmsbwm.id\)](http://LKMS-BWM | Statistik Data Nasional (lkmsbwm.id))). Hal ini membuktikan bahwa BWM dapat diterima oleh masyarakat sebagai lembaga yang dapat memberdayakan masyarakat kecil.

Perkembangan BWM Tersebut sebaiknya didukung oleh factor-faktor pendukungnya, salah satunya yaitu sumber daya manusia (SDM), agar kinerja BWM semakin meningkat. Faktanya BWM belum memiliki SDM yang berkualitas yang sesuai dengan harapan, bahkan SDM BWM ada di bawah rata-rata profesional sektor keuangan lainnya. Profesionalisme SDM BWM merupakan sebuah keharusan apabila BWM ingin berkembang dan menyesuaikan dengan perubahan. Sumber daya Manusia BWM harus memiliki kemampuan dalam mewujudkan pelayanan nasabah dengan cepat, berkualitas, dan memuaskan. BWM diharapkan juga memiliki Sumber Daya Manusia yang senantiasa berorientasi pada peningkatan kinerja dan sekaligus meningkatkan kemampuan pelayanan, guna mewujudkan kinerja BWM yang memuaskan, serta kesesuaian operasional lembaga dengan nilai-nilai Islami dan bisa menjadikan BWM lebih kompetitif dengan lembaga keuangan syariah lainnya, yang akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BWM. Harapan terhadap profesionalisme sumber daya manusia LKMS ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara kinerja yang diharapkan (*intended performance*) dengan kinerja nyata yang dihasilkan (*actual performance*). Sebagai contoh, masih banyaknya tingkat inefisiensi dalam pelaksanaan tugas merupakan bukti nyata kompetensi yang masih rendah. Sumber daya manusia yang kurang profesional cenderung akan kurang berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/nasabah. Pelayanan yang tidak memuaskan tersebut akan menjadi permasalahan yang rumit, nasabah akan memilih lembaga keuangan yang lain manakala sumber daya manusia BWM belum mampu untuk menjadi profesional dalam pelayanan dan tidak bisa beradaptasi dengan dinamika perubahan keadaan ekonomi serta kurang peka menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka akan sulit untuk memperbaiki kinerjanya. Dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah/masyarakat dan dalam rangka menjalankan operasional BWM, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik agar dapat mendukung program-program BWM. Kualitas yang handal merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan dalam keberhasilan BWM dalam mencapai target lembaganya. Kualitas merupakan paduan antara pengetahuan dan keterampilan dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh

seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja, dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Adapun fenomena kepuasan kerja pada pegawai LKMS BWM di Indonesia yaitu ditandai dengan menurunnya kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Hal-hal tersebut dapat mengganggu produktifitas perusahaan karena pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Menurunnya kepuasan kerja pegawai dapat dilihat dari seringnya pegawai menunda-nunda pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang baru dan lama menumpuk.

Apabila salah satu faktor-faktor kepuasan kerja tidak terpenuhi, maka akan berakibat pada perilaku pegawai yang akhirnya akan membawa kepada buruknya kinerja kerja pegawai dan pemimpin perusahaan harusnya sudah mengetahui dampak pengaruh faktor-faktor atas ketidakpuasan pegawai.

Penjelasan-penjelasan diatas telah memperlihatkan bagaimana pentingnya faktor kompensasi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Baik secara teoritis maupun empiris menunjukkan bahwa adanya hubungan yang erat antara kompensasi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Implikasinya, apabila kompensasi, beban kerja dan lingkungan kerja di organisasi diperlihatkan dengan baik oleh pimpinan akan mendorong tingginya kepuasan kerja dan kinerja pegawai organisasi. Alasan-alasan logis tersebut menjadi dasar yang kuat bagi peneliti untuk mengkaji hubungan-hubungan yang terjadi didalamnya. Dari latar belakang dan permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di organisasi LKMS BWM di Indonesia dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada LKMS BWM Di Indonesia”

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia?
2. Apakah pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia?
3. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia?
4. Apakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia?
5. Apakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia?
6. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia.
6. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada LKMS-BWM di Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, meningkatkan pengetahuan, dan pemahaman penulis terkait dengan pengaruh Kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja di LKMS-BWM di Indonesia

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk dijadikan rujukan, sumber informasi dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian.

3. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi LKMS-BWM di Indonesia untuk mengetahui arti pentingnya Kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja, sehingga dapat mendorong Kinerja Pegawai dan hal tersebut sangat berguna dalam proses pengambilan keputusan suatu pimpinan.