

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi/perusahaan, salah satu aspek penting yang dibutuhkan oleh mereka adalah sumber daya manusia. Terlebih sumber daya manusia yang memiliki kelebihan atau kompetensi yang memadai dan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan dapat dipenuhi oleh calon karyawan tersebut. Tentunya perusahaan akan sangat senang apabila mendapatkan karyawan yang dapat membantu mereka mencapai tujuan dari perusahaan yang mana hal tersebut dirasa dapat memudahkan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat berpengaruh bagi keberlangsungan kelanjutan perusahaan, oleh karena itu hal tersebut menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan khususnya bagi pimpinan perusahaan agar dapat memelihara karyawannya dengan baik. Tidak hanya baik tetapi juga yang memiliki kinerja yang bermanfaat. Di beberapa kondisi dalam memulai suatu pekerjaan yang baru agar mendukung kinerja karyawan, perusahaan perlu memberikan adanya pelatihan kerja atau training kepada calon karyawannya agar memiliki bekal yang dapat menunjang kegiatan operasional dan memudahkan bagi karyawan lain yang lebih dulu bekerja di tempat tersebut agar dapat langsung menginfokan deskripsi pekerjaan yang ada di divisi atau posisi yang mereka ambil.

Pada era digital saat ini juga perusahaan menghadapi beberapa tantangan serta persaingan. Kondisi ini membuat mereka harus lebih berinovasi lebih agar tidak tertinggal dengan perusahaan lainnya terutama perusahaan yang menjadi kompetitor bagi mereka di bidang usahanya. Dengan perkembangan digital yang sangat pesat ini menjadi acuan baru bagi karyawan untuk membuktikan kinerjanya terhadap perusahaan, selain itu karyawan juga dituntut untuk lebih agresif untuk belajar hal-hal baru karena adanya perubahan yang sangat signifikan dari pekerjaan yang sebelumnya, dari yang tadinya mengerjakan pekerjaan secara tradisional sekarang mereka dituntut untuk mengerjakan dengan berbasis digital. Perubahan ini sangat dirasakan bagi karyawan yang berumur yang biasanya sudah lama

bekerja di perusahaan tersebut. Mereka harus membiasakan perubahan-perubahan tersebut untuk tetap mempertahankan apa yang sudah mereka kerjakan dari awal bergabung di perusahaan itu sampai dengan saat ini yang semua pekerjaan menggunakan teknologi. Perubahan tersebut harus diikuti dengan strategi transformasional yang baik untuk memenuhi tujuan bisnis, termasuk dengan meningkatkan standar nilai saing dan *value* perusahaan (Cemal Zehir et al, 2019)

Beban kerja adalah situasi dimana seorang pegawai dihadapkan pada banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikannya. Kemudian dengan beban kerja tersebut membuat karyawan merasa tidak mampu menyelesaikan tugas karena standar kerja yang tinggi (Sari Kiki, 2018:39)

Sinambela (2018:260) menyatakan bahwa pengembangan karir bukan hanya peningkatan pribadi yang dilakukan individu untuk mencapai rencana karir yang diinginkan tetapi juga serangkaian kegiatan untuk mempersiapkan individu pada kemajuan karir yang direncanakan

Pelatihan kerja adalah suatu pembelajaran profesional diikuti oleh perubahan yang signifikan yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku dan terus mengalami peningkatan bagi karyawan yang mengikutinya dan diharapkan hal tersebut dapat terus berkembang dan digapai oleh perusahaan untuk upaya pemenuhan standar SDM yang dibutuhkan Tannady (2017:318)

Menurut Tannady (2017:173) Kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sehingga kepuasan kerja karyawan harus diciptakan dengan cara terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk menciptakan semangat, dedikasi, serta cinta, dan disiplin karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Kerja adalah kondisi tertentu dimana seorang karyawan merasa puas dan nyaman dengan pekerjaannya. Setiap karyawan memiliki kekuatan dan ambang kegagalan yang berbeda karena rata-rata kegagalan atau ketidakmampuan karyawan untuk gagal dalam pekerjaannya bersifat subyektif. Karena subjektivitas sifat ini, sulit bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan ekspektasi karyawan atas pekerjaannya sendiri.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan salah satu perusahaan yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang perbankan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini sangat mengedepankan orientasi pelayanan terhadap nasabah agar memberikan pengalaman baru yang berkesan bagi nasabah. Bank yang merupakan hasil *merger* dari 4 perusahaan perbankan di tahun 1998 yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Pembangunan Indonesia dan Bank Expor Impor. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa yang menjalankan bisnis operasionalnya berorientasi pada profit sebagaimana hal tersebut merupakan tujuan utama perusahaan.

Perusahaan perbankan ini sudah memiliki banyak cabang yang tersebar diseluruh Indonesia dari Sabang sampai Merauke, dengan memiliki beberapa area yang membawahi beberapa cabang diantaranya salah satunya yaitu Area Jakarta Kota dan terletak di wilayah Jakarta Barat. Area Jakarta Kota termasuk ke dalam Region III, area ini membawahi 18 cabang di area naungannya diantaranya yaitu Outlet Prioritas, KC Jakarta Kota, KC JKT Ketapang, KCP JKT Jembatan Lima, KCP JKT Mangga Besar, KCP JKT Glodok Plaza, KCP JKT Lindeteves, KCP JKT Pasar Pagi Lama, KCP JKT PGN, KCP JKT Pasar Pagi Perniagaan, KCP JKT Pejagalan, KCP JKT Jalan Kopi, KCP JKT Glodok Pancoran, KCP JKT Pinangasia, KCP JKT Gajah Mada, KCP JKT Hayam Wuruk, KCP JKT Mangga Besar Raya, dan KCP JKT Kebon Jeruk dengan tujuan yang sama untuk menggapai visi misi serta tujuan perusahaan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan kemudian data yang diperoleh, masih terdapat indikasi ketidakpuasan kerja karyawan pada perusahaan PT Bank Mandiri di Area Jakarta Kota. Dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi dominan atas rendahnya kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Mandiri di Area Jakarta Kota. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra riset pada saat melakukan observasi. Peneliti menyebar kuesioner pra riset kepada 10 karyawan dari total keseluruhan karyawan yang bekerja di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota. Kuesioner tersebut diisi oleh beberapa karyawan yang ditempatkan di cabang dengan beberapa cabang penempatan dan mendapatkan hasil bahwa variabel yang

paling mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta adalah variabel pengembangan karir dengan pembahasan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kuesioner Pra Riset Variabel Pengembangan Karir

Pernyataan	Frekuensi Jawaban						Total
	Tidak Setuju		Netral		Setuju		
	Total Karyawan	Presentase	Total Karyawan	Presentase	Total Karyawan	Presentase	
Pemimpin selalu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan karir	3	30%	5	50%	2	20%	10
Saya merasa cukup dengan tingkatan jabatan di perusahaan saya bekerja	4	40%	4	40%	2	20%	10
Saya merasa perusahaan menghargai potensi karyawan	1	10%	7	70%	2	20%	10

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022

Dalam suatu organisasi ada beberapa faktor yang dapat menjadi indikasi dari ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Berdasarkan kuesioner yang sama juga masih kurangnya dukungan dari pemimpin di suatu organisasi/perusahaan untuk perkembangan karir para karyawan di bawah pimpinannya, hal ini dibuktikan dengan total presentase setuju sebesar 20% dari pernyataan pemimpin selalu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan karir, yang berarti 80% dari sisa karyawan merasakan kurangnya kesempatan untuk mengembangkan karir atau untuk mendapatkan promosi jabatan. Dalam bekerja karyawan sudah memberikan *effort* sebaik mungkin seperti serius dan fokus dalam mengerjakan pekerjaannya, oleh karena itu perusahaan juga harus memberikan

feedback atas apa yang telah dilakukan karyawan kepada perusahaan dengan memenuhi apa yang dibutuhkan karyawan yang salah satunya yaitu memberikan kesempatan untuk mengembangkan karir nya (Novitayanti et al., 2020)

Agar tercapainya efisiensi dalam bekerja, perusahaan perlu memberikan pelatihan terhadap para karyawan nya. Hal ini berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bukit B et al., (2017) Sebuah cara yang bisa dilakukan oleh perusahaan atau organisasi yang dikelola nya dalam meningkatkan kemampuan atau *skill* dari karyawan dibawah naungannya tersebut untuk dapat melakukan pekerjaan yang sudah diberikan dengan baik adalah dengan memberikan pelatihan karyawan. Dengan pelatihan tersebut pihak perusahaan bisa memberikan materi dasar yang dapat memberikan gambaran bagi karyawan bagaimana pekerjaan mereka nantinya. Hal ini sangat bermanfaat khususnya di bidang perbankan untuk memberikan pembekalan bagi karyawan baru karena teori dari materi yang diberikan pada saat pelatihan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada saat pengimplementasian nya di tempat mereka akan ditempatkan. Khususnya apabila mereka ditempatkan di cabang yang akan bertemu langsung dengan nasabah dan juga menjadi barometer perusahaan dalam segi pelayanan dan banyak aspek lainnya. Dengan pengetahuan yang memadai kinerja pegawai juga menjadi tercermin dengan sendirinya dan menambah nilai positif juga karena permasalahan nasabah terselesaikan dan membuat mereka nyaman sehingga nama perusahaan pun semakin berkilau dan dikenal baik oleh masyarakat.

Pelatihan tersebut juga dapat membuat karyawan memahami serta mengetahui tujuan yang dapat menumbuhkan minat dan bakat yang ada pada diri karyawan tersebut. Selain itu ini juga menjadi ajang perkenalan bagi karyawan untuk mengetahui perusahaan lebih dalam lagi dan memberikan info kegiatan-kegiatan apa saja yang ada atau yang biasanya diadakan oleh perusahaan baik yang sifatnya internal atau eksternal, Menurut Solfiyani et al., dalam Marwansyah (2016) tujuan pelatihan adalah sebagai berikut : 1. Meningkatkan kesadaran diri individu 2. Meningkatkan keterampilan yang dimiliki individu dalam bidang pengetahuan tertentu atau lebih 3. Meningkatkan motivasi individu untuk melakukan pekerjaannya secara maksimal.

Penelitian Zikrillah Fajari et al., dalam (Hasibuan, 2017) menyatakan bahwa satu-satunya cara paling efektif untuk meningkatkan kapasitas kerja seorang karyawan adalah dengan menilai kualitas pekerjaan yang mereka lakukan. Begitu tercukupi kebutuhannya, bisa jadi ada penurunan dalam hubungan antara kepuasan dengan pekerjaan. Upaya pemenuhan kebutuhan kerja dan kepuasan kerja adalah dasar pada rangka pemeliharaan karyawan. Hal ini merupakan faktor utama yang harus diperhatikan untuk memastikan tujuan perusahaan yaitu keselamatan, kesehatan, dan kekayaan intelektual karyawannya, sehingga mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk memenuhi tujuan tersebut.

Karena salah satu tujuan karyawan setelah bekerja mengeluarkan tenaga serta pikiran mereka adalah menerima pembayaran sebagai kompensasi atas kontribusi mereka kepada perusahaan. Imbalan berupa gaji adalah satu-satunya jenis penghargaan yang diberikan kepada karyawan perusahaan, tetapi karyawan juga memiliki harapan lebih untuk menerima penghargaan lain, seperti pekerjaan dengan gaji yang lebih baik dari sebelumnya dan juga tingkatan karir kedepannya. Siapapun dapat memanfaatkan pengembangan karir dalam bekerja untuk menerima gaji yang lebih baik. Pengembangan karir berasal dari upaya seorang karyawan untuk menggapai tingkatan yang lebih baik lagi di bersamai dukungan sumber daya manusia, sebagai bagian departemen di perusahaan yang berdedikasi untuk mengembangkan dan memberdayakan karyawan (Indriyani, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jelaskan diatas, dengan faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja, Pengembangan Karir, Serta Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Area Jakarta Kota)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota?
2. Apakah terdapat pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota?
3. Apakah terdapat pengaruh pelatihan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas diharapkan penelitian ini dapat :

1. Mengetahui pengaruh dari beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota.
2. Mengetahui pengaruh dari pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota.
3. Mengetahui pengaruh dari pelatihan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Mandiri Area Jakarta Kota.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan, memberikan kontribusi bahan referensi atau pengembangan bagi pembaca dan menambah kajian ilmu manajemen, serta mempelajari besarnya dampak beban kerja, pengembangan karir, dan pelatihan kerja dengan melengkapi studi bisnis khususnya penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan perbankan agar karyawan dapat memperoleh kepuasan yang maksimal dari pekerjaan yang dijalannya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang relevan bagi PT Bank Mandiri Persero (Tbk) khususnya di Area Jakarta Kota dalam upayanya merumuskan strategi sumber daya manusia yang tepat guna meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan karir untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan kerja yang sudah dialami oleh karyawannya.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia yang erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Selain itu hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya data lain yang terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia dapat dikembangkan lebih lanjut.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian-penelitian yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang bersinggungan dengan beban kerja, pengembangan karir, pelatihan kerja, dan kepuasan kerja karyawan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru dan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama yaitu pengaruh beban kerja, pengembangan karir, serta pelatihan kerja, dan terhadap kepuasan kerja karyawan.