

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlu diketahui bahwa dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan menetapkan beberapa tujuan yang diselenggarakan bagi *stakeholders* yaitu antara lain meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah dan mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan dapat mendorong tercapainya keberhasilan bisnis perbankan pada saat ini maupun yang akan datang. Dengan persaingan bisnis perbankan nasional yang sangat ketat saat ini, salah satu bank PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang, sedang berbenah untuk memperbaiki segala kekurangan, baik dari sumber daya manusia, teknologi, dan pelayanan.

Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yaitu hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, dan selalu bersemangat dan loyal. Salah satu yang memiliki kriteria yang seperti itu hanya akan dimiliki melalui penarapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung. Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya motivasi dan kepuasan. Kinerja karyawan yang merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide pemecahan suatu persoalan, inovasi baru suatu produk barang atau jasa, bisa juga merupakan penemuan atas prosedur kerja yang lebih efisien (Robbins ,2006).

Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapan dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal, ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan untuk meghasilkan tugas pekerjaannya.

Ada beberapa aspek atau faktor yang ada dalam kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*) yaitu bahwa setiap pekerjaan membutuhkan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sulit tidaknya suatu pekerjaan dan juga oerasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
- 2) Atasan (*Supervision*) seorang atasan yang baik artinya dapat menghargai pekerjaan bawahannya. Untuk seorang bawahan, atasan dapat dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
- 3) Teman Sekerja (*Workers*) yaitu faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lainnya, baik yang sama ataupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
- 4) Promosi (*Promotion*) yaitu faktor yang berkaitan dengan ada tidaknya kesempatan untuk mendapatkan peningkatan karir selama bekerja.
- 5) Gaji/Upah (*Pay*) yaitu faktor pemenuhan kebutuhan hidup para karyawan yang dianggap layak atau tidak (Levi, 2002).

Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja sangat diperlukan dan penting artinya bagi organisasi, karna setiap pegawai yang merasa puas diharapkan akan dapat bekerja pada kapasitas penuh (*full capacity*), sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi. Sebaliknya jika pegawai tidak merasa puas

dalam kinerjanya maka akan terjadi kondisi penurunan kinerja mereka (Kreitner, 2005).

Motivasi seseorang berawal dari kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak demi tercapainya kebutuhan atau tujuan. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, usaha, intensitas dan kesediaannya untuk berkorban demi tercapainya tujuan. Dalam hal ini semakin kuat dorongan atau motivasi dan semangat akan semakin tinggi kinerjanya.

Motivasi yang tinggi yang ada pada diri karyawan merupakan modal bagi suatu perusahaan untuk dapat mewujudkan kepuasan kerja yang tinggi, hal ini tentunya merupakan harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan. (Handoko, 2002) mengatakan bahwa hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja adalah motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

Hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja adalah dorongan yang kuat untuk mendapatkan usaha untuk melakukan atau memuaskan suatu kebutuhan atau tujuan disebut motivasi (Rivai, 2008).

Robbin,(2006) menyatakan bahwa: kinerja merupakan tingkat efisiensi dan efektivitas serta inovasi dalam pencapaian tujuan oleh pihak manajemen dan divisi-divisi yang ada dalam organisasi. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik, kinerja juga dipandang sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi dan kesempatan, sehingga seseorang dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Menurut (Wibowo, 2010) Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sedangkan (Hessel, 2005) berpendapat bahwa Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a) Efektivitas dan efisiensi, Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan mempunyai nilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidak puasan walaupun efektif namun dinamakan tidak efisien.
- b) Otoritas, adalah sifat dari sebuah komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki (diterima) oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (sumbangan tenaga).
- c) Disiplin, adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
- d) Inisiatif, adalah yang berkaitan dengan daya fikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi (Listianto, 2007).

Kinerja karyawan adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang diberikan, deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

- a) Tujuan

Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

- b) Ukuran

Ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan penting.

- c) Penilaian

Penilaian kerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel, tindakan ini akan membuat personel untuk

senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai (Simamora, 2004).

Menurut (Munandar, 2001) ada hubungan positif antara motivasi dan kinerja dengan pencapaian prestasi, artinya karyawan yang mempunyai motivasi prestasi yang tinggi cenderung mempunyai kinerja yang tinggi, sebaliknya mereka yang mempunyai kinerja yang rendah dimungkinkan karena motivasinya rendah.

Setiap manusia memiliki sebuah potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktivitas. Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga dapat pada tingkat individu, kelompok ataupun organisasi. Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu, sehingga kedua tujuan tersebut bertemu. Kinerja juga dapat merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur (Brahmasari, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Listiano dan Setiaji menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Wahyuddin mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dari penelitian terdahulu, hubungan antar motivasi dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi, kinerja yang tinggi juga diperkuat dengan adanya dimensi-dimensi kepuasan kerja (Prasetyo, 2003).

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-

1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangggung [olitiknasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan mempersatukan dan merekapitalisasi sebagai bank-bank indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1997. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan bank mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris: Sutjipto SH, No.23 tanggal 8 September 1999. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia. PT Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik (<https://www.syariahamandiri.co.id>).

Salah satu kantor cabang PT Bank Syariah Mandiri berada di Jl Mayor Dasuki No. 56, Jatibarang, Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45273. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di PT Bank Syariah Mandiri Kcp Indramayu Jatibarang akan sangat tergantung dari kinerja para pegawainya. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik atau meningkat maka pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah akan semakin baik.

Secara kuantitatif terdapat indikasi adanya penurunan motivasi kerja yang ditunjukkan oleh tingginya tingkat absensi karyawan PT Bank Syariah Mandiri Kcp Indramayu Jatibarang pada tahun 2018 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1

**Tingkat Absensi Karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kcp
Indramayu Jatibarang Tahun 2018**

No	Bulan	Karyawan Yang Hadir Sebulan Penuh	Karyawan Yang Absen
1	Januari	2	26
2	Februari	3	27
3	Maret	3	27
4	April	8	22

5	Mei	2	28
6	Juni	2	28
7	Juli	9	24
8	Agustus	1	33
9	September	7	27
10	Oktober	7	27
11	November	2	32
12	Desember	1	33
	Rata*/bulan	3,92	27,84

Sumber : Bagian Personalia/SDM PT Bank Syariah Mandiri Kcp Indramayu Jatibarang, 2018.

Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti karyawan maka bagi karyawan yang meninggalkan tugas tanpa keterangan/bukan dari hak cuti dianggap absen. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja. Hal ini juga merupakan indikasi adanya ketidakpuasan kerja karyawan yang dapat merugikan perusahaan (Robbins, 2006). Situasi seperti tersebut diatas akan sangat mengganggu kelancaran tugas perusahaan. Dimana mampu membuat terjadinya penurunan kinerja pada karyawan.

Penurunan kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang juga dapat dilihat dari adanya beberapa komplain dari nasabah baik secara langsung pada karyawan maupun melalui kotak suara yang sudah disiapkan oleh pihak bank. Dan ada beberapa faktor yang dapat mengindikasikan adanya penurunan kualitas dimana ditunjukkan dengan banyaknya keluhan /klaim yang datang dari nasabah, keluhan tersebut antara lain : nasabah menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan bank, dan karyawan bank tidak memberikan pelayanan secara cepat.

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP INDRAMAYU JATIBARANG”**.

B. Rumusan Masalah

Setiap perusahaan menginginkan agar karyawan mau bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan produktivitas dalam bekerja, sehingga perusahaan dituntut untuk mampu memberikan motivasi kepada karyawannya untuk bekerja sesuai aturan dan produktivitasnya yang dimaksud agar sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang diungkapkan diatas maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang?
3. Apakah motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Indramayu Jatibarang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari proses penelitian serta analisis data dalam pengujian hipotesis penelitian, diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat atau tujuan praktis yang ingin dicapai dalam penelitian bagi beberapa pihak antara lain :

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola kinerja karyawan melalui motivasi kerja karyawan.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi kedalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi Latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, Hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dikemukakan teori-teori tentang konsep atau variabel yang berkaitan dalam penelitian, anatar lain Membahas tentang Baitul Maal Wa Tamwil, Media massa seperti media sosial, media elektronik dan media cetak.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran proses penelitian di tempat observasi yang telah disesuaikan dengan teori dan konsep yang relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dimana dalam penelitian ini mencakup : metode penelitian operasional variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologidigambarkan dan kemudian dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi tersebut, dan saran-saran penelitian yang akan datang.

