

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang menerima simpanan dana dan meminjamkan dana kepada pihak yang membutuhkan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian yang semakin berkembang seiring dengan semakin bertumbuhnya kebutuhan masyarakat. Lembaga perbankan juga berperan sebagai Agen Pembangunan (Agent of Development) dalam pembangunan nasional, dimana bank menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, guna meningkatkan kemampuan penyaluran dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank Tabungan Negara atau BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan, dan bentuk usaha Bank BTN adalah Perseroan Terbatas. Bank BTN adalah bank yang mengedepankan usaha dalam sektor KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Bank BTN, akan tetapi sebagai pelopor untuk bank yang menyediakan jasa kredit perumahan di Indonesia serta memiliki brand image di masyarakat sebagai bank BUMN yang khusus melayani kredit pemilikan rumah (KPR) kini sudah mulai tersaingi oleh bank bank lain yang juga sudah mulai berkecimpung di kredit pemilikan rumah tersebut. Namun Bank BTN sebagaimana bank lainnya juga menerima simpan pinjam, tidak sekedar pada fokus pada KPR. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, bank BTN selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Untuk menjadi bank yang terbaik, kinerja karyawan perlu diperhatikan agar stabilitas kinerja perusahaan terjaga dan dapat terus ditingkatkan. Kinerja perusahaan akan optimal dengan dukungan kinerja karyawan yang optimal pula. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa faktor kinerja karyawan merupakan kunci kemajuan dan keberhasilan perusahaan.

Salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan lingkungan kerja non fisik. Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi sangat penting perannya dalam rangka menciptakan unjuk kerja yang baik. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya memiliki unjuk kerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya daripada mereka yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti pada pekerjaannya (Robbins & Judge, 2008).

Dengan demikian. Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2003:203). Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan semakin loyal kepada perusahaan atau organisasi. Semakin termotivasi dalam bekerja, bekerja dengan resa tenang, dan yang lebih penting lagi kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas dan motivasi yang tinggi pula. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung akan melakukan penarikan atau penghindaran diri dari situasi-situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis.

Selain itu kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja karyawan itu sendiri, setiap perusahaan menginginkan memiliki loyalitas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi untuk meningkatkan loyalitas tidaklah mudah, loyalitas merupakan sikap mental yang ditunjukkan pada perusahaan. Loyalitas timbul dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari sumber penghidupan dan pemenuhan kebutuhan sosial lainnya, di sisi lain perusahaan juga mempunyai kepentingan pada karyawan, Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang.

Selanjtnya lingkungan kerja non fisik dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Walaupun lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh secara langsung dalam perusahaan tersebut, namun lingkungan kerja non fisik ini mempunyai pengaruh langsung kepada karyawan yang bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenagi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Obyek penelitian adalah karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya. BTN Kantor Cabang Surabaya selalu menekankan kepada karyawannya untuk mencapai kinerja yang baik. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya mendukung dalam menjaga kepuasan karyawan itu yang sudah jadi perhatian oleh Divisi Sumber Daya Manusia / HRD nya. Namun dalam beberapa hal tertentu ternyata juga masih ditemukan kondisi yang berlawanan, yang bila diamati, juga akan dapat berpotensi menurunkan kinerja karyawan. Misalnya adanya perbedaan usia pensiun yang lebih dini bagi karyawan frontliners serta penempatan karyawan yang hanya pada posisi / bagian yang sama dalam waktu yang relatif lama. Karena melihat fenomena di sekitarnya dimana terdapat orang – orang yang berdedikasi pada perusahaan tempat mereka bekerja, dan bekerja secara maksimal serta memiliki loyalitas yang tinggi, hal ini dilihat dari proses kerja, lama bekerja pada perusahaan, serta penulis melihat hasil dan kepuasan yang timbul dalam diri para pekerja tersebut sehingga mau memberikan extra-role bagi perusahaan. Selain itu karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya karena adanya kesesuaian antara pekerjaan. Dari segi lingkungan kerja non fisik, beberapa karyawan mempunyai hubungan yang kurang baik dengan atasan, pengawasan yang sangat ketat bagi setiap karyawan, kejenuhan dalam bekerja, dan lain sebagainya. Meskipun demikian dengan lingkungan kerja yang baik, beberapa karyawan dapat meraih prestasi dalam pekerjaannya, mendapat promosi, kenaikan gaji, mendapatkan bonus, dan lain sebagainya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan non fisik mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan.

Dalam penulisan skripsi ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan atau karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya, apakah karyawan karyawan merasa puas dengan kondisi gedung kantor yang sudah tua, penempatan karyawan pada bagian atau bidang kerja yang sama untuk rentang waktu yang cukup lama, akankah berpengaruh pada kepuasan kerja, loyalitas karyawan dan lingkungan kerja dari karyawan tersebut dalam bekerja, karena karyawan rentan sekali untuk mengalami kejenuhan akibat pekerjaan monoton yang dijalani. Sampai saat ini masih ada back office yang bekerja pada posisi yang sama lebih dari sepuluh tahun, mereka telah menjadi back office, tanpa pernah dimutasi. Kalaupun ada pelaksanaan mutasi, yang dimutasi hanya tempat bekerja saja tanpa dibarengi mutasi jenis pekerjaannya.

Kondisi itu bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan, akan dapat menjadi bumerang yang bisa merugikan perusahaan. Sebab sebagai posisi yang penting dalam perusahaan, karyawan back office harus mampu dalam upaya memajukan perusahaan dengan

cara-cara yang profesional, posisi ini sangat strategis dalam membantu kegiatan dalam perusahaan, untuk itu perlu karyawan yang profesional dengan kemampuan yang baik. Bagi masyarakat awam, perilaku dan tampilan yang ditunjukkan oleh frontliners merupakan representasi dari perusahaan itu dalam pikiran mereka. Oleh sebab itu pengelolaan pada bagian frontliners semestinya dijadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa, termasuk oleh Bank Tabungan Negara. Begitu juga halnya dengan karyawan yang bekerja pada bagian back office.

Karyawan sebagai aset perusahaan, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama-sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi - kondisi kondusif itu bisa bermacam - macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing-masing. Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain-lain.

Dari faktor-faktor di atas maka peneliti membahas dalam skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KEPUASAN KERJA, LOYALITAS KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. CABANG SURABAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada, yaitu:

1. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya
2. Loyalitas kerja mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya
3. Lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya
4. Kepuasan kerja, loyalitas kerja, lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan variabel loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh positif dan signifikan variabel lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan variabel kepuasan kerja, loyalitas kerja, lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia serta sebagai bahan pertimbangan berkaitan dengan kepuasan, loyalitas, lingkungan non fisik serta kinerja karyawan bank BTN Surabaya.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dalam menerapkan teori – teori yang didapat di bangku kuliah secara riil khususnya yang menyangkut kepuasan kerja, loyalitas, lingkungan kerja serta kinerja karyawan, serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan juga sebagai tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusi, serta sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi masalah serupa.