

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia, karena dapat meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional, pesat perkembangan industri perbankan saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat baik Bank BUMN maupun Bank Swasta. Untuk memenangkan persaingan dalam industri Perbankan, tentunya perusahaan yang bergerak di industri Perbankan harus memiliki pelayanan yang baik sehingga nasabah merasakan kepuasan pada layanan yang diberikan, pelayanan yang baik dapat tercipta jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang potensial. Setiap perusahaan dituntut mampu berkompetisi agar dapat tetap bertahan dalam persaingan. Strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas perusahaan dan sumber daya manusia yang dimiliki (Guritno dan Prabowo, 2016)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting dan berharga dalam sebuah perusahaan, karena sumber daya manusia (SDM) berperan dalam keberhasilan mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu elemen penting, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka akan sulit untuk perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam suatu perusahaan tentu terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai, oleh karena itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada karyawan sehingga mampu bekerja secara optimal. Seorang karyawan akan dapat bekerja dengan lebih baik dan prestasi mereka akan meningkat pada saat mereka puas

akan pekerjaan yang mereka lakukan (Kristinae ,2018)

Kepuasan kerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung memegang peranan yang sangat penting dalam kinerja perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan perilaku yang diwujudkan dengan pandangan karyawan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaannya. Ketika karyawan mendapatkan rasa puas dalam bekerja, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan, karyawan cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan kerja dapat diperolehnya dari pekerjaannya. Kepuasan kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan sikap karyawan atas pekerjaan mereka, situasi kerja setiap harinya, kerjasama antar karyawan baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja. Kepuasan kerja secara lebih jauh, juga menunjukkan kesesuaian antara sebuah harapan terhadap pekerjaan (Kristinae ,2018)

Proses mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya pasti akan berdampak pada kinerja terbaik. Kepuasan kerja yang diterima karyawan akan menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya, sedangkan karyawan yang tidak puas memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya. Kristinae (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

PT Bank Sinarmas Tbk. adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berkantor pusat di Jakarta. Perusahaan ini berdiri

pada 18 Agustus 1989, dan berstatus sebagai bank devisa pada 1995, PT Bank Sinarmas Tbk menyadari semakin pesat perkembangan teknologi informasi saat ini, PT Bank Sinarmas turut andil dalam berbagi ilmu pengetahuan tentang teknologi keamanan siber dalam transaksi keuangan melalui media internet serta meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam rangka memberikan layanan terbaik melalui *payment system*. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus untuk meneliti di Bank Sinarmas Cabang Metro yang merupakan salah satu cabang PT Bank Sinarmas Tbk yang ada di provinsi Lampung berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.872, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34121.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di industri Perbankan, Bank Sinarmas Cabang Metro memiliki tingkat kepercayaan yang nasabah yang tinggi, untuk itu harus memiliki kinerja karyawan yang baik, kinerja yang baik dapat tercapai, jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Bank Sinarmas Cabang Metro tentunya selalu ingin memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM), salah satu caranya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu Bank Sinarmas Cabang Metro harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan dari segala aspek sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan dan bekerja secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro terkait permasalahan kepuasan kerja karyawan, yaitu karyawan, hal tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja, kesempatan promosi jabatan yang cukup sulit karyawan kurang puas dalam bekerja serta atasan yang sering sering menumpukan tugas pekerjaan kepada karyawan, Gaji sudah sesuai dengan standar upah minimum Kota Metro, namun nilai

tersebut masih belum cukup memenuhi kebutuhan yang berakibat pada kurang puasnya karyawan dengan gaji yang diberikan, sulitnya kesempatan promosi bagi karyawan, promosi lebih diutamakan karyawan senior dari pada berdasarkan kinerja karyawan, kurangnya kepedulian atasan kepada bawahan memberikan tugas tanpa mengarahkan secara mendetail dan kurangnya dukungan sesama rekan kerja, dilihat dari hanya peduli dengan diri sendiri ketimbang team.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya, yaitu motivasi ekstrinsik dan lingkungan kerja non fisik, hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan

Perusahaan juga harus memperhatikan bagaimana menjaga dan mengelola semangat karyawan, agar karyawan dapat bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi dibutuhkan bagi karyawan, karena motivasi yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku karyawan agar mau bekerja keras sehingga mendapatkan hasil yang terbaik. Potu, Lengkong dan Trang (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan tekanan psikologis dalam diri seorang yang menentukan arah perilakunya dalam organisasi, tingkat usahanya, maupun tingkat ketahanannya dalam menghadapi hambatan-hambatan

Motivasi dibagi menjadi dua yaitu motivasi instrinsik dan motivasi ekstrinsik Motivasi setiap karyawan dalam bekerja pasti berbeda-beda, baik motivasi yang berasal dari diri sendiri maupun dari luar. Motivasi sangat penting untuk diberikan kepada para pekerja karena motivasi menyebabkan kepuasan dalam bekerja sehingga karyawan mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka, setidaknya-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan motivasi yang berasal dari luar yaitu motivasi

ekstrinsik. Motivasi ekstrinsik yang tinggi pada karyawan akan mendorong semangat kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, kuat dan lemahnya motivasi ekstrinsik kerja karyawan dapat menentukan besar atau kecilnya kepuasan kerja karyawan. Potu, Lengkong dan Trang (2021) menyatakan bahwa motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan kepada karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro terkait motivasi ekstrinsik, yaitu berdasarkan *Policy and administration*, kebijakan yang diatur oleh Bank Sinarmas Cabang Metro sudah baik, namun dalam menentukan kebijakan terkait status karyawan tetap prosesnya masih tergolong lama sehingga karyawan masih kurang termotivasi dalam bekerja, *quality supervisor*, kualitas pimpinan dalam memotivasi karyawan masih tergolong rendah, terlihat dari pimpinan kurang mengapresiasi hasil kerja karyawan serta kurangnya pengarahan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan dan *intepersonal relation*, yaitu rendahnya hubungan antara pimpinan, terlihat dari pimpinan yang enggan memberikan solusi kepada bawahan,

Selain motivasi kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik merupakan konsep yang sangat penting bagi para karyawan untuk mendukung mereka dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara sukses sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan lingkungan kerja non fisik yang kondusif mampu memberikan dorongan, dan dukungan untuk mencapai kepuasan kerja karyawan. Sebuah perusahaan harus dapat menciptakan lingkungan kerja non fisik yang kondusif untuk memberikan rasa aman kepada pegawai

agar bekerja lebih optimal. Lingkungan kerja akan mempengaruhi emosi pegawai, jika pegawai senang dengan lingkungan yang ada disekitar tempat kerja maka pegawai merasa betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif (Sumanti dan Firmansyah, 2021)

Jika karyawan merasa suasana lingkungan non fisik memberikan kenyamanan dan keharmonisan dalam bekerja, maka suasana ini akan memberikan kedamaian dan kedekatan atau keakraban antara sesama rekan kerja sehingga karyawan bersemangat dalam melakukan pekerjaan sehingga terciptanya kepuasan kerja karyawan, sebaliknya jika karyawan merasa suasana lingkungan non fisik tidak memberikan kenyamanan dan keharmonisan dalam bekerja, maka suasana ini akan menimbulkan sebuah permasalahan baik antara atasan dan bawahan bahkan sesama rekan kerja yang akan berdampak pada rendahnya kepuasan kerja karyawan. Sumanti dan Firmansyah (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik, merupakan lingkungan kerja yang berwujud tidak nyata, namun keberadaanya dapat dirasakan. Wujud dari lingkungan kerja tersebut antara lain komunikasi yang antar sesama pegawai, atasan, maupun bawahan, demi terciptanya suatu kondisi lingkungan pekerjaan yang baik dan nyaman.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan kepada karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro terkait lingkungan kerja non fisik, terkait tanggung jawab, perusahaan sudah mengatur tugas dan tanggung jawab kerja karyawan sesuai dengan posisi pekerjaan, namun terdapat karyawan yang ditugaskan mengejakan tugas pekerjaan karyawan lain sehingga karyawan merasa kurang puas dalam bekerja, terkait struktur kerja adalah uraian pekerjaan sudah sesuai dengan struktur organisasi di perusahaan, namun masih kurang penjelasan secara

mendetail tugas pekerjaan karyawan terutama untuk karyawan baru , hal ini munjukan lingkungan kerja non fisik kurang mendukung sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja, kurangnya komunikasi sehingga dalam pengumpulan berkas, kurangnya kelancaran komunikasi, terlihat dari koordinasi antara divisi kurnag baik sehingga terkait berkas administrasi kurang lengkap dan karyawan cenderung bekerja secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan non fisik yang terjadi di Bank Sinarmas Cabang Metro kurnag baik sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang rendah pada karyawan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dengan menguji dengan variabel motivasi ekstrinsik dan lingkungan kerja non fisik melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH MOTIVASI EKSTRINSIK DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK SINARMAS CABANG METRO”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro ?
2. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro?
3. Apakah Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank Sinarmas Cabang Metro

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai Februari 2022

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori Motivasi Ekstrinsi, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja Karyawan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk menguji pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kepuasan Kerja karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro.
2. Untuk menguji pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro.
3. Untuk menguji pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Sinarmas Cabang Metro.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Motivasi Ekstrinsik, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja Karyawan.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan

kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran