

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk kualitas sumber daya manusia. Dengan pendidikan, seseorang dapat mengembangkan potensi, pengetahuan, serta keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan kehidupan. Namun proses pendidikan di sekolah formal sering kali belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan belajar setiap siswa. Perbedaan gaya belajar, kemampuan akademik, serta keterbatasan waktu pembelajaran di sekolah menyebabkan sebagian siswa mengalami kesulitan dalam memahami materi.

Bimbingan belajar hadir sebagai lembaga non-formal yang berfokus pada peningkatan kemampuan akademik siswa. Melalui metode pembelajaran yang lebih fleksibel, jumlah siswa yang lebih sedikit, serta pendekatan yang lebih personal, bimbingan belajar diyakini dapat membantu siswa lebih memahami materi pelajaran, meningkatkan motivasi belajar, sekaligus memperbaiki hasil belajar. Banyak siswa mengikuti bimbingan belajar tidak hanya untuk memperbaiki nilai di sekolah, tetapi juga sebagai persiapan menghadapi ujian nasional maupun seleksi masuk perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa peran bimbingan belajar tidak dapat dipandang sebelah mata, karena turut memberikan kontribusi terhadap pencapaian prestasi akademik siswa.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk dalam lembaga pendidikan non-formal seperti bimbingan belajar (bimbel). Di era persaingan pendidikan yang semakin ketat, kualitas SDM menjadi kunci utama dalam memberikan layanan yang optimal kepada siswa. Tenaga pengajar (tutor), manajer, serta staf pendukung pada lembaga bimbingan belajar dituntut memiliki kompetensi, keterampilan, serta dedikasi yang tinggi agar mampu menjawab kebutuhan peserta didik yang beragam. Pentingnya pengelolaan SDM yang baik juga sejalan dengan tujuan utama lembaga bimbingan belajar, yaitu membantu siswa meningkatkan pemahaman materi, prestasi akademik,

dan kesiapan menghadapi ujian. Oleh karena itu, peran SDM tidak hanya sekedar sebagai pengajar, tetapi juga sebagai fasilitator, motivator, dan pembimbing yang mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif.

Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa banyak lembaga bimbingan belajar berlomba-lomba menawarkan program unggulan, fasilitas lengkap, hingga sistem pembelajaran inovatif. Namun, semua hal tersebut tidak akan berjalan efektif tanpa didukung SDM yang profesional. Tutor yang kurang kompeten, manajemen yang tidak terorganisir, maupun motivasi kerja yang rendah dapat berpengaruh pada kualitas layanan, bahkan menurunkan kepercayaan orang tua dan siswa terhadap lembaga bimbingan belajar tersebut.

Di sisi lain, siswa dan orang tua kini semakin selektif dalam memilih bimbingan belajar. Mereka tidak hanya mempertimbangkan biaya, tetapi juga kualitas pengajar, metode pembelajaran, serta pelayanan yang diberikan. Hal ini menuntut setiap lembaga bimbingan belajar untuk melakukan pengelolaan SDM secara optimal, baik melalui rekrutmen tenaga pengajar yang berkualitas, pelatihan dan pengembangan, maupun pemberian motivasi dan kepuasan kerja yang memadai.

Pada perusahaan-perusahaan tertentu, keberadaan sumber daya manusia tidak dapat digantikan oleh teknologi canggih sekalipun. Mendapatkan sumber daya manusia berkualitas dan loyal terhadap perusahaan merupakan harapan setiap pengusaha. Maka yang perlu dilakukan adalah pengelolaan karyawan yang sesuai dengan ilmu manajemen SDM agar mendapatkan karyawan berkualitas dan berkinerja baik. Salah satu sebab terciptanya sumber daya alam yang berkualitas dan loyal terhadap perusahaan adalah dengan terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan.

Salah satu faktor penting untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka bisa diasumsikan akan meningkat juga kinerja atau hasil kerja karyawan. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan karyawan, maka bisa diartikan akan menurun juga kinerja atau hasil kerjanya. Untuk itu penting agar menjaga kepuasan kerja karyawan dalam sebuah organisasi/perusahaan.

Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan yang akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan turnover, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja. Suatu organisasi yang dilanda rasa tidak puas yang ditunjukkan oleh para karyawannya dalam bekerja dapat membawa dampak negatif sehingga dapat merugikan organisasi tersebut.

Bimbingan Belajar Do'a Bunda telah berdiri sejak tahun 2010 dan sudah memiliki 5 cabang yang tersebar di seluruh provinsi Lampung yaitu di Kedaton Bandar Lampung, Fajar Baru Lampung Selatan, Rajabasa Jaya Bandar Lampung, Way Hui Lampung Selatan, dan Karang Anyar Lampung Selatan. Sebagai sebuah usaha layanan yang telah berdiri lebih dari 15 tahun, Bimbel Do'a Bunda Lampung telah menunjukkan eksistensi dan kemampuan berkompetisi di dunia usaha bimbingan belajar di Lampung. Namun demikian, Bimbel Do'a Bunda tentu tak luput dari masalah dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Berikut adalah daftar jumlah karyawan Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung.

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung

USAHA	JABATAN	JUMLAH					TOTAL
Bimbel Do'a Bunda	Pimpinan	1					1
	Sekretaris	1					1
	Bendahara Umum	1					1
	Staff Kurikulum	2					2
	Staff Marketing	2					2
		CABANG					
		1	2	3	4	5	
	Kepala Cabang	1	1	1	1	1	5
	Administrasi	1	1	1	1	1	5
	Tutor	5	8	4	5	3	25
	OB	1	1	1	1	1	5
JUMLAH KARYAWAN							47

Sumber: Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung

Berdasarkan tabel 1.1, Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung mempunyai 47 orang karyawan yang terdiri dari beberapa jabatan yaitu pimpinan, sekretaris, bendahara umum, staff kurikulum, staff marketing, kepala cabang, administrasi, tutor, dan OB (Office Boy).

Dalam menentukan fenomena, peneliti mencoba melakukan prasurvei sederhana dengan melibatkan 20 responden yang merupakan sebagian dari jumlah karyawan di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung. Survei menggunakan metode kuesioner online dengan 15 pertanyaan seputar kepuasan kerja karyawan. Dari survei tersebut didapat data bahwa sebanyak 40% responden menyatakan kepuasannya, 10% netral, dan 50% menyatakan ketidakpuasannya. Berdasarkan prasurvei tersebut, peneliti menemukan bahwa ada sebuah permasalahan kepuasan kerja yang terjadi pada karyawan. Untuk itu peneliti mengangkat masalah Kepuasan Kerja Karyawan di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung menjadi sebuah fenomena yang layak untuk dijadikan objek penelitian.

Menurut Afandi (2018) *job satisfaction* adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan perbandingan antara kontribusi dan imbalan yang ia dapatkan berdasarkan pendapat subjektif dari karyawan sendiri. yang akan berdampak pada produktivitas pekerjaan dan tujuan organisasi/perusahaan secara umum. Sikap tersebut dapat berupa sikap positif yang berarti karyawan atau anggota organisasi puas atau justru negatif yang berarti tidak puas terhadap segala aspek pekerjaan baik itu dari situasi kerja, beban tugas, imbalan, resiko, karier, dan sebagainya.

Ditinjau dari segi pekerjaannya, Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung menerapkan sistem 5 hari kerja secara offline dalam sepekan dengan durasi 7 jam kerja perhari. Padatnya jumlah pekerjaan dengan jadwal kerja fulltime 7 jam sehari, tentu menyulitkan karyawan dalam mengajukan perizinan. Tidak dapat dipungkiri hal tersebut menjadi salah satu aspek yang dikeluhkan oleh karyawan. Hal ini tentu harus mendapat perhatian khusus dari perusahaan.

Jika ditinjau dari rekan kerja dan kekompakan tim, menurut pengamatan peneliti, kerja sama yang terjalin antar rekan kerja cukup baik. Di mana satu sama lain saling berkoordinasi dengan baik dalam menjalankan tugasnya. Namun tidak dapat dipungkiri, sesekali terjadi *misscommunication* antarkaryawan yang disebabkan oleh banyaknya jumlah pekerjaan yang harus mereka selesaikan.

Berdasarkan fenomena yang ada, nampak motivasi kerja menjadi salah satu faktor penyebab tidak terpenuhinya kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung. Hal ini dapat terlihat karyawan yang kurang inisiatif, pasif dan hanya menunggu instruksi, jarang memberikan ide atau saran untuk perbaikan, kurang bersemangat, terlihat bosan, sering mengeluh tentang pekerjaan, pimpinan, atau kondisi kerja.

Berdasarkan alasan di atas, yaitu hasil prasurvei dan penelitian terdahulu, peneliti menemukan bahwa Motivasi Kerja adalah salah satu faktor penyebab tidak tercapainya kepuasan kerja karyawan Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung. Oleh karena itu peneliti mengangkat Motivasi Kerja menjadi salah satu variabel independen (X1) dalam penelitian ini.

Menurut Hasibuan (2020), Motivasi Kerja merupakan pemberi daya gerak yang membuat seseorang bersemangat kerja, supaya mereka ingin bekerja sama, bekerja secara efektif dan terintegasi dengan segala usahanya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan. Menurut Afandi (2021) motivasi kerja merupakan kondisi mental yang mendorong aktivitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan.

Selain mengeluhkan tentang motivasi kerja, prasurvei memperlihatkan pengembangan karier juga menjadi salah satu sebab tidak tercapainya kepuasan kerja karyawan. Minimnya kesempatan untuk mengembangkan karier di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung, menjadi salah satu faktor tidak tercapainya kepuasan kerja karyawannya. Adapun pengembangan karier di perusahaan ini hanya meliputi staff/admin dan guru yang nantinya akan berkembang menjadi kepala cabang setelah

melalui proses bertahun mengabdikan. Hal ini memicu ketidakpuasan kerja dari karyawan karena merasakan lambatnya pengembangan karier mereka.

Karier adalah urutan, status, jenjang dan pengalaman pekerjaan, jabatan atau posisi seseorang baik dalam perusahaan, organisasi maupun pekerjaan sambilan (freelance) sehingga menuntut tanggung jawab dan kemampuan kerja yang lebih baik. Menurut Rivai (2018), pengembangan karier adalah sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi kinerja seseorang untuk meningkatkan pengembangan karier yang diinginkan. Mangkunegara (2017), menyatakan bahwa pengembangan karier adalah aktivitas kepegawaian dalam membantu para pegawai untuk merencanakan masa depan karier mereka sehingga para pegawai bersangkutan dapat mengembangkan dirinya secara maksimal.

Pengembangan karier adalah proses berkelanjutan yang melibatkan peningkatan kompetensi, pengetahuan, dan pengalaman seseorang dalam dunia kerja guna mencapai tujuan profesionalnya. Proses ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pelatihan, pendidikan lanjutan, perencanaan karier, hingga membangun koneksi profesional yang relevan. Mutiara Dhea Herliana dan Munawaroh (2025) dalam artikel jurnal penelitiannya menyimpulkan bahwa pengembangan karier berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Seno, Magito, dan Didin Hikmah Perkasa (2023) dalam jurnalnya menyimpulkan *Career Development has a positive and significant effect on Job Satisfaction, In the face of a rapidly changing world of work, career development is the key to keeping employees excited and contributing optimally.*

Berdasarkan hasil prasurvei yang telah dilakukan dan penelitian terdahulu di atas, peneliti menemukan bahwa pengembangan karier menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya kepuasan kerja di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung. Oleh karena itu, peneliti menentukan Pengembangan Karier menjadi variabel independen kedua (X2) dalam penelitian ini.

Sesuai dengan fenomena yang ditemukan di atas, yaitu adanya korelasi antara kepuasan karyawan dengan motivasi kerja dan pengembangan karier, maka penulis menentukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIER TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI BIMBINGAN BELAJAR DO’A BUNDA LAMPUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Do’a Bunda Lampung?
2. Apakah pengembangan karier berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Do’a Bunda Lampung?
3. Apakah motivasi kerja dan pengembangan karier berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Do’a Bunda Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka ruang lingkup penelitian ini adalah :

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan di Bimbingan Belajar Do’a Bunda Lampung unit usaha bimbingan belajar.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Pengembangan Karier, dan Kepuasan Kerja Karyawan di Bimbingan Belajar Do’a Bunda Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Bimbingan Belajar Do’a Bunda Lampung unit usaha bimbingan belajar di ke-5 cabangnya.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang ditentukan berdasarkan kebutuhan penelitian yang akan dilaksanakan pada September 2025 hingga penelitian ini selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pendidikan

Ruang lingkup dalam penelitian ini terdapat pada objek penelitiannya yaitu karyawan di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung. Adapun variabel independen yang digunakan adalah Motivasi Kerja, dan Pengembangan Karier. Sementara variabel dependennya adalah Kepuasan Kerja Karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karier terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian, tentulah diharapkan ada manfaat (kontribusi) yang dapat diambil, baik ditinjau dari segi praktis ataupun teoritis.

1. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai bahan pertimbangan dan pengalaman khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan dalam hal ini Bimbingan Belajar Do'a Bunda Lampung adalah sebagai bahan informasi dan masukan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja yang berkualitas.

3. Bagi IIB Darmajaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang serupa.

2. Manfaat Teoritis

1. Bagi Dunia Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi para peneliti dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan motivasi kerja, pengembangan karier, dan kepuasan kerja karyawannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut: