

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan penting dalam organisasi dan merupakan aset yang sangat vital. Peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya yang lainnya. Sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa agar berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan organisasi dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi (Hartatik, 2014).

Keberhasilan organisasi sekarang ini sangat tergantung dari karyawannya. Dengan demikian manajer organisasi perlu memberikan suatu dorongan yang mampu memberikan kesadaran dan kemauan bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi agar karyawan tersebut bisa mencapai kepuasannya sehingga kesuksesan organisasi bisa terwujud. Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/karyawan. Apabila karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, maka ia akan melaksanakan tugas pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas. Menurut Priansa (2014 : 291), kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai

dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Sutrisno (2014 : 75) mengutip pendapat Handoko (1992), Mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Noor (2013 : 258) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan di mana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin. Jika seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, demikian sebaliknya jika seseorang tidak puas akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kepuasan kerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Oleh sebab itu perlu adanya pemberian motivasi yang dapat mendorong kepuasan kerja dalam perusahaan.

Menurut Azhad, dkk. (2015 : 47) motivasi adalah proses yang menentukan seberapa banyak usaha yang akan dicurahkan untuk melaksanakan pekerjaan. Motivasi merupakan permasalahan yang sangat kompleks. Perilaku seseorang didorong oleh lebih dari satu motif sekaligus. Motivasi dapat diartikan sebagai faktor pendorong yang berasal dalam diri manusia, yang akan mempengaruhi cara bertindak seseorang. Motivasi kerja mempunyai peranan yang sangat besar dan berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pekerjaan karyawan karena tanpa adanya motivasi kerja dari para karyawan maka pekerjaan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik dan lancar. Persoalan dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan

motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standard yang di tentukan.

Bangun (2012 : 312) motivasi adalah hasrat didalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan sesuatu tindakan. Hasibuan (2012 : 141) dikutip oleh Anas (2016 : 5) motivasi berarti dorongan atau gerakan. Motivasi (*Motivation*) dalam manajemen hanya ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan pada khususnya. Menurut Hasibuan (2010 : 95) bahwa motivasi kerja adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang, setiap motivasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sedangkan menurut Moskowitz dalam Hasibuan (2010 : 96) bahwa motivasi secara umum didefinisikan sebagai inisiatif dan pengarahan tingkah laku dan pelajaran motivasi sebenarnya merupakan pelajaran tingkah laku. Bangun (2012 : 312) motivasi adalah hasrat didalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan sesuatu tindakan.

Selain itu faktor yang juga mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Sunyoto (2013), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Sutrisno (2009 : 126) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar pegawai yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa

lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, dan pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Melalui penanganan lingkungan kerja yang baik dengan maksud agar perusahaan dapat memberikan semangat kerja yang baik bagi karyawan sehingga akan mempengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena jika lingkungan kerja dan suasana tempat kerja nyaman maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Lingkungan kerja memiliki keterkaitan terhadap kepuasan kerja dengan cara berupaya membangun suasana tempat kerja menjadi lebih indah, nyaman dan bersih (Sutrisno, 2009). Fenomena yang terjadi pada karyawan Bank BRI Syari'ah Cabang Jember tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja merupakan salah satu bukti bahwa lingkungan kerja sangat mempengaruhi karyawan untuk merasakan kepuasan dalam bekerja. Lingkungan kerja merupakan faktor penting untuk dapat membuat karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja. Saat ini lingkungan kerja pada Bank BRI Syari'ah cabang Jember cenderung nyaman sehingga karyawan merasakan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya karena lingkungan kerja yang meliputi lingkungan kerja fisik dan non fisik sudah memadai untuk menjamin kepuasan kerja karyawan.

Bank syariah atau bisa dikenal dengan bank islam mempunyai sistem operasi dimana ia tidak mengadakan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut bank tanpa bunga ini, biasa dikatakan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada al-Qur'an dan Hadist Nabi SWA. Kehadiran Bank Syariah diindonesia menjalankan semua alternatif lain bagi nasabah perbankan baik muslim maupun non muslim. Dikatakan demikian karena karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip

bagi masyarakat bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang terikat, mengadepkan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menghindari spekulasi dalam bertransaksi keuangan. Dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Terutama yang berkaitan dengan pelanggaran praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian ketidakpastian dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syariah.

BRI Syariah KC Jember memiliki suatu program yang dinamakan program tabungan “FAEDAH” (Fasilitas Serba Mudah) yang memberikan tawaran yang sangat memudahkan nasabah dengan saldo awal Rp. 100.000,- sudah bisa membuka tabungan, bebas dari administrasi bulanan, gratis bulanan yaitu ATM, gratis biaya tarik tunai dan cek saldo di ATM BRI, ATM bersama dan ATM prima. Program ini selain memudahkan nasabah juga berbasis syariah, dalam arti tidak ada unsur riba yang diharamkan di dalamnya.

Ada beberapa studi kasus dalam penelitian ini adalah pada BRI Syariah KC Jember yang berada di jalan Trunojoyo No. 101 Jember. Alasan peneliti mengambil obyek penelitian pada BRI Syariah KC Jember ini karena didasari atas hasil observasi dan wawancara yaitu dilakukan pada saat pra penelitian, peneliti menemukan suatu fenomena masalah tentang kepuasan kerja yang cukup menarik untuk diteliti. Dikarenakan tingkat data absensi dan turn over pada BRI Syariah KC Jember sangatlah stabil.

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh data absensi karyawan dalam periode 1 tahun dari bulan Januari 2016 s/d Desember 2016

dan data *turn over* dalam periode 1 tahun dari bulan Januari 2016 s/d Desember 2016 pada BRI Syariah Jember.

Tabel 1.1. Daftar absensi Karyawan BRI Syariah KC Jember Pada Tahun 2016

Bulan	Jumlah Karyawan	Rata-rata hari kerja	Keterangan		Jumlah ketidakhadiran	Presentase (%)
			S	I C TK		
Januari	32	21	1		1	0,66%
February	32	21	1		1	0,66%
Maret	32	23	0		0	-
April	32	21	0		0	-
Mei	32	22	0		0	-
Juni	32	22	0		0	-
Juli	32	21	0		0	-
Agustus	32	21	0		0	-
September	32	23	1		1	0,71%
Oktober	32	22	1	1	2	1,37%
November	32	22	0		0	-
Desember	32	22	1		1	0,69%

Sumber: BRI Syariah KC Jember, tahun 2016

Keterangan :

S : sakit

I : izin

C : cuti

Tk : tanpa keterangan

Berdasarkan data daftar absensi diatas jumlah ketidakhadiran karyawan menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan dalam periode 1 tahun dari bulan januari 2016 s/d Desember 2016 tidak mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Tingkat absensi karyawan dalam periode 1 tahun dapat dikatakan stabil. Hal ini dapat menjadi tolak ukur kepuasan kerja dan menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat kehadiran karyawan maka semakin tinggi kepuasan karyawan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa motivasi yang diberikan oleh pimpinan sangatlah baik sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang juga membaik, sehingga tidak banyak karyawan yang tidak bekerja tanpa keterangan, maka akan membuat karyawan lebih semangat dan semakin dihargai oleh kantor atau tempat kerja.

Berikut ini adalah data *Turn Over* karyawan BRI Syariah cabang Jember pada tahun 2016 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Data *Turn Over* Karyawan BRI Syariah KC Jember Pada Tahun 2016

Bulan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
Januari	0	0	33	-
Februari	0	0	33	-
Maret	0	0	33	-
April	0	0	33	-
Mei	0	0	33	-
Juni	0	0	33	-
Juli	0	0	33	-
Agustus	0	0	33	-
September	0	0	33	-
Oktober	0	0	33	-
November	0	1	32	0,03%
Desember	0	0	32	-
Jumlah	0	1		0,03%

Sumber : BRI Syariah KC Jember, tahun 2016

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa tingkat *turn over* pada BRI Syariah Jember dalam periode 1 tahun dari bulan januari 2016 s/d Desember 2016 hanya mencapai 0,03%. Dalam periode 1 tahun tidak ada jumlah karyawan yang masuk dan hanya ada 1 orang atau 0,3% karywan yang keluar. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai bukti bahwa lingkungan kerja dan motovasi kerja yang diterapkan oleh Pimpinan perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor lain misalnya seperti tunjangan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Berikut ini adalah jenis tunjangan yang diberikan oleh BRI Syari'ah cabang Jember kepada para karyawannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3. Jenis Tunjangan BRI Syariah KC Jember

No	Lama Waktu	Jenis Tunjangan
1	1 – 5 Bulan Kerja	
2	6 – 12 Bulan Kerja	Tunjang hari raya
		Tunjang kesehatan
		Tunjang transportasi
		Tunjangan ketenaga kerjaan
3	1 Tahun ke atas	Tunjangan cuti tahunan
		Tunjangan hari raya
		Tunjangan bonus tahunan
		Tunjangan kurban
		Tunjangan ketenaga kerjaan
		Tunjangan kesehatan
		Tunjangan transportasi
		Tunjangan jabatan
		Tunjangan keluarga

Sumber : BRI Syariah KC Jember, tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas terdapat berbagai macam-macam tunjangan yang telah diberikan oleh BRI Syariah KC Jember kepada karyawannya. Tunjangan yang diberikan telah disesuaikan dengan lamanya waktu karyawan bekerja dan disesuaikan dengan jabatannya. Apabila semakin tinggi jabatannya maka pemberian tunjangan semakin banyak dan begitu juga sebaliknya. Hal ini juga merupakan faktor dari karywan agar dapat merasakan kepuasan dalam bekerja. Fasilitas seperti tunjangan merupakan lingkungan kerja fisik yang dapat memberikan kepuasan pada karyawan dalam bekerja. Sehingga karyawan menjadi lebih termotivasi untuk lebih giat dan lebih meningkatkan kinerja karena para karyawan merasakan kepuasan mengenai lingkungan kerja dan motivasi kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok pikiran yang dituangkan di dalam latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- a. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada BRI Syariah KC Jember ?
- b. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada BRI Syariah KC Jember ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada BRI Syariah KC Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada BRI KC Syariah Jember.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi Pihak Lain/Almamater

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi pihak lain yang membutuhkannya serta untuk masa yang akan datang dan mngembangkan penelitian mengenai lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

- b. Bagi Pihak Lain/Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pimpinan berkaitan dengan lingkungan kerja dan motivasi kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan menjadi referensi bagi masyarakat luas pada umumnya serta penulis pada khususnya serta sebagai penerapan dari ilmu yang sudah didapat dari bangku kuliah.