

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk yang dikenal dengan nama Bank bjb, adalah bank umum yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Provinsi Banten, pemerintah kota/kabupaten se-Jawa Barat dan Banten, dan publik. Pada saat ini Bank bjb fokus pada upaya-upaya yang konsisten untuk memaksimalkan penyaluran kredit pada segmen-segmen pasar yang menjadi target, sekaligus memanfaatkan pemahaman yang baik atas segmen-segmen tersebut guna mencegah terjadinya penurunan kualitas kredit. Dalam mengelola dan mengembangkan perusahaan, tidak dipungkiri bahwa terdapat tantangan yang harus diatasi Bank bjb. Sehingga Bank bjb tetap dapat mencapai pertumbuhan sesuai dengan yang ditargetkan.

Tantangan yang dirasakan cukup berat yaitu pada kredit konsumernya, karena pada saat ini sudah semakin banyak bank-bank pesaing, baik dari bank berbasis syariah maupun konvensional yang mulai memasuki pasar ini. Namun, dalam persaingan ini Bank bjb terus berupaya untuk memodifikasi strategi pemasarannya, dan dalam mengimplementasikan strategi tersebut tentunya harus didukung oleh kualitas sumber daya manusianya. Karena keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada kelengkapan sarana dan prasarannya saja, namun sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya.

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam operasional suatu bank, selain itu keberhasilan suatu bank tidak terlepas dari sumber daya manusianya yang berkualitas. Hal tersebut dikarenakan bank mempunyai tugas untuk mengelola dana, baik dari masyarakat maupun pemerintah yang mengandalkan kepercayaan. Maka perbankan memerlukan tenaga kerja dengan tingkat keterampilan yang tinggi serta memiliki integritas yang baik. Sehingga, sudah seharusnya sumber daya manusia harus dikelola secara tepat salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya. Karena hal tersebut akan berdampak pada keadaan karyawan itu sendiri, karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

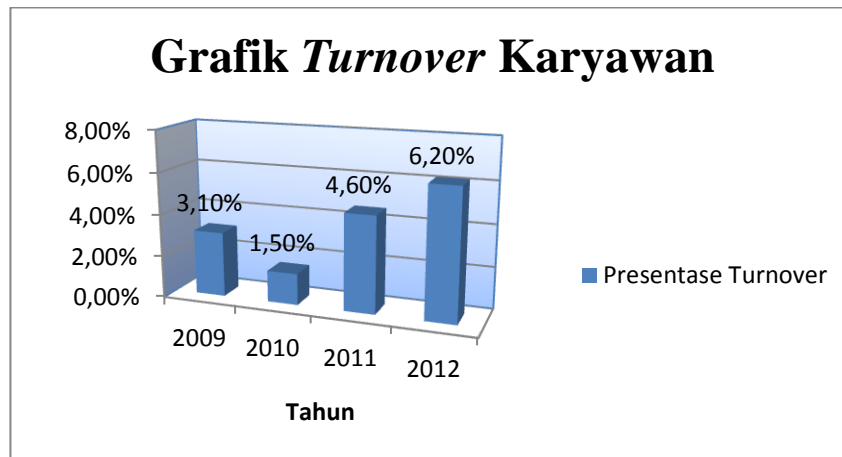
Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil survei awal dan wawancara yang dilakukan peneliti terlihat bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung belum optimal. Hal ini dapat terlihat dari tolak ukur kepuasan kerja itu sendiri. Usaha untuk melihat bagaimana dampak dari kepuasan kerja terhadap sikap dan tingkah laku orang terutama tingkah laku kerja seperti: produktivitas, absentisme, kecelakaan akibat kerja, *labour* dan *turnover* (Edy Sutrisno, 2010:72).

Indikasi menurunnya kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung ditunjukkan dengan selama beberapa tahun terakhir tingkat *turnover* karyawannya berflutuaktif. Hal ini dapat dilihat dari data *turnover* karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi dari tahun 2009 - 2012 pada gambar 1.1 sebagai berikut :

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



Sumber: Bank bjb Cabang Sukajadi

**Gambar 1.1**  
**Grafik *Turnover* Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi**  
**Tahun 2009-2012**

Data di atas menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi mengalami fluktuatif. Bahkan dalam dua tahun terakhir tingkat *turnover* karyawannya cenderung meningkat. Hal ini terlihat dari presentase *turnover* pada tahun 2011 yang hanya mencapai 4,60% sedangkan presentase *turnover* pada tahun 2012 mencapai 6,20%. Sehingga dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi belum optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2011:118) yang menyatakan bahwa, “kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.”

Sementara itu apabila indikasi atau tolak ukur dari kepuasan kerja diantaranya adalah prestasi kerja, moral kerja, produktivitas kerja karyawan, tingkat *turnover*, serta kedisiplinan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, maka kedisiplinan

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

karyawan dapat dilihat dari waktu dan tingkat absensi. Ternyata selama tahun 2012, bagian umum Bank bjb Cabang Sukajadi mencatat tingkat absensi dan tingkat keterlambatan karyawan mengalami fluktuasi. Hal ini dapat terlihat dalam Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Persentase Kehadiran Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi**  
**Periode Januari – Desember 2012**

Bulan	Presentase Kehadiran (%)
Januari	94,83
Februari	96,55
Maret	98,28
April	94,82
Mei	91,38
Juni	96,55
Juli	93,10
Agustus	94,83
September	89,66
Oktober	93,10
November	87,93
Desember	96,55

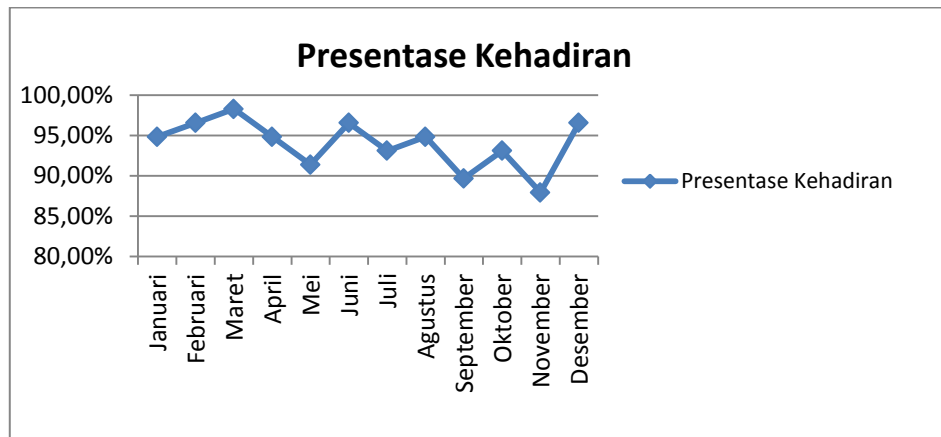
Sumber: Bank bjb Cabang Sukajadi

Berikut ini merupakan grafik dari kehadiran karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung :

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



**Gambar 1.2**  
**Grafik Presentase Kehadiran Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi**  
**Periode Januari – Desember 2012**

Data pada tabel 1.1 dan gambar 1.2 diatas menunjukkan jumlah kehadiran karyawan selama bulan Januari-Desember 2012. Terlihat bahwa tingkat kehadiran karyawan berfluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Presentase kehadiran karyawan yang paling rendah terjadi pada bulan November yaitu sebesar 87,93%. Selain itu tingkat kehadiran karyawan selama tahun 2012 tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Karena pada dasarnya perusahaan telah menetapkan tingkat kehadiran karyawan sebesar 100% pada setiap bulannya.

Disamping itu, faktor lain yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi belum optimal yaitu terlihat dari adanya peningkatan jumlah keterlambatan karyawan yang masuk kerja selama periode Januari-Desember tahun 2012 yang terlihat dalam Tabel 1.2 berikut ini :

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Jumlah Keterlambatan Karyawan**  
**Bank bjb Cabang Sukajadi**  
**Periode Januari-Desember 2012**

Bulan	Terlambat	
	Orang	%
Januari	7	12,07
Februari	5	8,62
Maret	3	5,17
April	2	3,45
Mei	9	15,5
Juni	4	6,90
Juli	3	5,17
Agustus	6	10,34
September	2	3,45
Oktober	4	6,90
November	10	17,24
Desember	14	24,14

Sumber: Bank bjb Cabang Sukajadi

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang terlambat masuk kerja. Jumlah keterlambatan karyawan yang paling tinggi terjadi pada bulan Desember yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 24,14%. Apabila jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja ini tidak segera diatasi maka akan berdampak pada penyelesaian pekerjaan. Karena banyak waktu yang terbuang dan pada akhirnya pekerjaan tidak dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurunnya kehadiran karyawan dan meningkatnya jumlah keterlambatan karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kedisiplinan karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi. Rendahnya tingkat

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

kedisiplinan ini juga salah satunya disebabkan karena menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Karena biasanya jika karyawan datang ke tempat kerja selalu tepat waktu dan tingkat absensinya rendah maka secara relatif kepuasan kerja karyawan tersebut baik. Sebaliknya jika karyawan datang ke tempat kerja sering terlambat dan tingkat absensinya tinggi maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan dikatakan kurang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Umum Bank bjb Cabang Sukajadi yaitu Ibu Ratu Gustini Nurjannah menyebutkan bahwa kepuasan kerja karyawan belum optimal hal ini terlihat dari banyaknya keluhan-keluhan yang terlontar dari para karyawan. Karyawan masih merasakan bosan dan jenuh akan pekerjaan yang dilakukan akibatnya sering terlihat beberapa karyawan yang berleha-leha pada saat jam kerja dan hal ini berakibat pada target pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya.

Selain itu untuk memperjelas masalah kepuasan kerja, penulis menyebarkan kuesioner pra-penelitian pada 20 responden untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi dengan kuesioner sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Kuesioner Pra Penelitian Mengenai Kepuasan Kerja**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Tingkat kepuasan anda terhadap tugas/pekerjaan yang anda lakukan saat ini?	1	5	6	8	-
2	Tingkat kepuasan anda terhadap kompensasi (gaji dan insentif) yang anda terima dari perusahaan?	2	16	2	-	-

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3	Tingkat kepuasan anda terhadap cara pimpinan memberikan pengawasan dalam pekerjaan anda?	2	18	-	-	-
4	Tingkat kepuasan anda terhadap lingkungan kerja dan fasilitas kerja (peralatan kerja, kantin, tempat ibadah, tempat pertemuan) yang tersedia di perusahaan?	-	5	13	2	-
5	Tingkat kepuasan anda terhadap jam kerja yang diberikan untuk menyelesaikan beban tugas yang diterima?	-	3	12	5	-
6	Tingkat kepuasan anda bekerja sama dengan rekan kerja?	1	18	1	-	-

Sumber: Diolah dari hasil angket pra penelitian

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa sebagian karyawan menilai kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, pengaturan jam kerja serta lingkungan kerja dengan fasilitas yang dirasa kurang lengkap. Disamping itu penulis pun melakukan wawancara dengan beberapa karyawan terkait dengan hasil kuesioner pra penelitian yang penulis sebarakan. Dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya : sifat pekerjaan yang monoton, beban kerja yang berlebihan mengakibatkan jam kerja karyawan menjadi berlebihan, bahkan terkadang pihak perusahaan sering meminta para karyawan untuk tetap bekerja pada saat hari libur kerja yang menyebabkan karyawan merasa kelelahan dalam bekerja dan tidak mempunyai waktu untuk beristirahat. Karyawan juga masih merasakan lingkungan kerja yang kurang kondusif karena fasilitas yang ada ditempat kerja masih dirasa kurang lengkap dan kondisi peralatan kerja yang terkadang dalam keadaan rusak seperti mesin *photo copy*, *fax* dan *printer*, sehingga menghambat karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Apabila rendahnya kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi ini terus dibiarkan maka akan berdampak buruk bagi

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



perusahaan, karena semangat dan gairah karyawan dalam bekerja juga akan menurun yang menyebabkan menurunnya motivasi dan kinerja karyawan di perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan sekerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja (Marihhot, Tua 2009:291). Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Karena pada dasarnya didalam lingkungan kerja itu sendiri menyediakan pendorong atau penghargaan tertentu dalam hubungannya dengan kebutuhan-kebutuhan individu. Apabila kebutuhan individu dapat terpenuhi dari suatu lingkungan kerjanya maka akan menimbulkan suatu kepuasan kerja.

Secara khusus Schultz dan Schultz (dalam Mangkunegara 2010:105) mengemukakan kondisi atau lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja, yakni baik dari segi lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik yang meliputi lingkungan kerja temporer yaitu terdiri dari jumlah waktu jam kerja dan waktu istirahat kerja serta lingkungan kerja psikologis yaitu terdiri dari kebosanan, pekerjaan yang monoton dan keletihan.

Pada dasarnya setiap perusahaan berusaha untuk dapat menciptakan suasana lingkungan kerja yang menyenangkan, agar setiap karyawan yang bekerja senang melakukan pekerjaannya. Dengan begitu karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, karena karyawan dapat konsentrasi dalam melaksanakan setiap pekerjaannya, sehingga akan didapati hasil kerja yang

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

optimal dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja. Begitu pun sebaliknya lingkungan kerja yang kurang menyenangkan dapat menurunkan semangat dan gairah dalam bekerja, maka karyawan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan. Sehingga hasil kerja karyawan kurang optimal, akibatnya tingkat kepuasan kerja karyawannya rendah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diketahui bahwa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung. Rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan ini ditunjukkan dengan data kehadiran karyawan yang cenderung menurun dan juga dilihat dari data *turnover* dan keterlambatan karyawan yang cenderung mengalami kenaikan. Disamping itu belum optimalnya kepuasan kerja karyawan para karyawan terlihat dari adanya keluhan-keluhan dari para karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung. Ternyata masih banyak karyawan yang mengeluh dengan pekerjaannya yang monoton, pekerjaan yang banyak membuat jam kerja mereka berlebihan, dan bahkan terkadang pihak perusahaan meminta para karyawan untuk tetap bekerja pada saat hari libur kerja. Kondisi-kondisi ini menyebabkan rasa bosan dan lelah pada karyawan karena menurunkan semangat

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dan gairah mereka dalam bekerja. Sehingga pada saat jam kerja terlihat karyawan masih berleha-leha dengan pekerjaannya dan terkadang melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa suasana lingkungan kerja pada Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung dirasakan kurang kondusif karena karyawan sering merasakan jenuh dan bosan akan pekerjaan yang mereka kerjakan. Sehingga membuat mereka tidak maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif ini mungkin menjadi salah satu penyebab belum optimalnya kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka kajian dalam penelitian ini terutama membahas tentang kepuasan kerja karyawan yang belum optimal. Menurunnya kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja. Dalam penulisan skripsi ini penulis akan membatasi penelitian pada permasalahan kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja baik dari segi lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik. Maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana gambaran persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja pada Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung.

**Regina Silviana, 2013**

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung.
3. Bagaimana pengaruh persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung.
2. Gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung .
3. Bagaimana pengaruh persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan pada pengembangan ilmu manajemen. Khususnya manajemen sumber daya manusia mengenai lingkungan kerja dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Regina Silviana, 2013

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Persepsional Karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Peneliti berharap penelitian ini berguna bagi berbagai pihak, diantaranya :

- Bagi peneliti, untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman, khususnya bidang manajemen sumber daya manusia, agar dapat membedakan antara apa yang terjadi di lapangan dengan ilmu dan teori yang peneliti dapatkan selama di bangku perkuliahan.
- Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh organisasi sebagai salah satu referensi yang dapat dijadikan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan Bank bjb Cabang Sukajadi Bandung terutama yang berkaitan dengan lingkungan kerja.