

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manajemen sumber daya manusia memperhatikan semua aspek bagaimana sumber daya bekerja dan dikelola dalam organisasi, pentingnya sumber daya manusia yaitu untuk mengkaji kapasitas dan kontribusinya sendiri terhadap organisasi (Vi, 2017). Manajemen sumber daya manusia dianggap sebagai komponen penting untuk menciptakan sumber daya yang berharga dan juga mampu mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi (Al Adresi & Darun, 2017). Manajemen sumber daya manusia merupakan kunci dalam mengubah keunggulan kompetitif menjadi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dengan mempengaruhi cara kerja karyawannya (Delery & Roumpi, 2017).

Sumber daya manusia adalah aset penting atau paling kompetitif dari setiap organisasi (Batarliene, Čižiuniene, et al, 2017). Keberhasilan dan keefektifan suatu organisasi bergantung pada seberapa jauh upaya karyawan dari organisasi tersebut diakui oleh perusahaan (Eliphas, 2017), karena karyawan juga merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan (Lena, 2016), selain itu kepuasan kerja karyawan juga dapat berkontribusi untuk keberhasilan organisasi di dalam perusahaan (Maimako & Bambale, 2016).

Kepuasan kerja masih menjadi perhatian utama dalam penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, karena kepuasan kerja merupakan hal penting untuk efektivitas organisasi (Arulrajah A, 2017). Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang dapat bekerja secara efektif dan efisien (Masharyono, 2016), organisasi akan lebih efektif apabila memiliki karyawan yang merasa lebih puas dengan pekerjaannya daripada organisasi dengan karyawan yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya (Zafeiti & Noor, 2017).

Kepuasan kerja mengacu pada sikap umum seseorang karyawan terhadap pekerjaannya (Lena, 2016:76), karyawan yang puas dengan pekerjaannya merupakan hal penting dalam keberhasilan suatu perusahaan karena menjaga karyawan untuk tetap puas dengan karirnya harus menjadi prioritas utama bagi

setiap perusahaan. *Outcome* dari perusahaan sebagian besar tergantung pada kepuasan karyawannya (Nabi NM, Foyso KM, & Adnan SM, 2017).

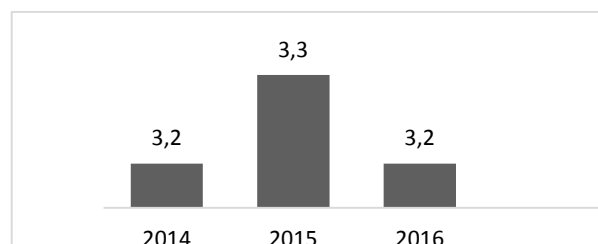
Permasalahan kepuasan kerja terjadi pada berbagai industri baik manufaktur atau industri jasa (Mahmood & Ur Rehman, 2016). Perbankan merupakan salah satu dari Industri jasa yang mengalami masalah kepuasan kerja dalam industri perbankan tingkat kepuasan kerja karyawan antara satu bank dengan bank yang lain bisa bervariasi, hal ini disebabkan karena setiap bank menerapkan standar gaji yang berbeda, beban kerja, serta lingkungan kerja yang berbeda pula (Agbozo, Owusu, Hoedoafia, & Atakorah, 2017). Tingkat kepuasan kerja karyawan di Indonesia pada tahun 2017 mencapai *rating* 2.75, angka tersebut masih rendah jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan kerja karyawan di Negara Poland yang memperoleh *rating* 3.29. Industri perbankan di Indonesia memiliki tingkat kepuasan kerja cukup tinggi dengan *rating* 2.75, akan tetapi kategori *workload* atau beban kerja di dalam industri perbankan memperoleh *rating* terendah 2,31, dibandingkan dengan kategori lainnya seperti *job demand* atau tuntutan pekerjaan yang memperoleh *rating* 3 ([www.salaryexplorer.com](http://www.salaryexplorer.com) diakses tanggal 03/09/2017 pukul 17.29). Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kepuasan kerja karyawan masih menjadi fokus utama di dalam industri perbankan.

Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan kerja, seperti beberapa penelitian industri perbankan dari Negara Pakistan, Bangladesh, Malaysia, kota Girne kota Jabalpur India dan Qatar (Aslam, Aslam, & Saleem, 2015; MD Shamim, 2014; Vasudevan & Zahari, 2014; Khartabiel, 2014, Shrivias, 2016, Crossman & Abou-Zaki, 2017). Permasalahan kepuasan kerja juga terjadi pada industri perbankan di Indonesia, seperti di beberapa perusahaan industri perbankan di daerah Jawa Timur, Malang, Bandung dan Kalimantan Timur (Rachmat Hidayat, 2013; Jayanthi, 2014, Rama, 2017; Partono Prasetio, Yuniarsih, & Ahman, 2017). Berdasarkan hasil survey perbankan Indonesia tahun 2014 oleh PwC diketahui bahwa kurangnya sumber daya manusia berkualitas sebagai kesulitan utama di dalam industri perbankan (<http://ikatanbankir.or.id> diakses tanggal 27/10/2016 pukul 13.23). Kualitas sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan, karena karyawan yang puas dan bahagia dengan pekerjaannya akan melakukan pekerjaan

yang baik dan juga berkualitas (Neog, 2014; Bagus, Dharmanegara, Sitiari, & Adelina, 2016),

Kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada pelanggan, karena pada industri jasa, khususnya perbankan karyawan memiliki tingkat intensitas yang tinggi untuk berhadapan langsung dengan pelanggan (Partono Prasetio, Yuniarsih, & Ahman, 2017). Kepuasan kerja pada perbankan dapat dilihat dari peringkat kepuasan kerja karyawan pada setiap bank, seperti data yang diperoleh dari *www.jobplanet.com* menyebutkan bahwa BCA menempati posisi tertinggi yaitu menempati peringkat ke-2 dengan rating kepuasan kerja karyawan yang mencapai 4,1 dan rata-rata gaji 4,34 juta/bulan, sementara bank BNI menempati peringkat ke-14 dengan rating kepuasan kerja karyawan yang mencapai 3,7 dan rata-rata gaji 4,84 juta/bulan, dan bank BRI menempati peringkat ke-18 dengan rating kepuasan karyawan BRI adalah 3,7 dan rata-rata gaji 3,74 juta/bulan (*www.jobplanet.com* diakses tanggal 18/09/2017 pukul 15.43). Bila dibandingkan dengan bank BCA dan BNI kepuasan kerja karyawan terendah ditempati oleh PT. Bank Rakyat Indonesia.

Permasalahan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dapat dilihat dari data tingkat kepuasan pekerja PT. Bank Rakyat Indonesia yang memiliki kecenderungan menurun. Terlihat pada Gambar 1.1, pada tahun 2015 kepuasan kerja karyawan naik dari tahun sebelumnya. Yaitu, pada indeks 3.2 naik menjadi 3,3. Namun, pada tahun selanjutnya terlihat kepuasan kerjanya menurun kembali. Hal ini mengindikasikan bahwa telah terjadi permasalahan kepuasan kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia.



Sumber: *Sustainability Report* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tahun 2016

**GAMBAR 1. 1**

**TINGKAT KEPUASAN PEKERJA PT. BANK RAKYAT INDONESIA**

Keinginan karyawan untuk meninggalkan sebuah organisasi dan mencari pekerjaan lain, adalah evaluasi yang berkenan dengan ketidakpuasan kerja

(Maulana & Anindita, 2017). Jika organisasi tidak dapat memenuhi kapasitas permintaan, karyawan mungkin memiliki perasaan ketidakpuasan kerja yang berakibat pada berhenti bekerja (Mamun & Hasan, 2017). Salah satu indikasi dari ketidakpuasan karyawan dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang *turnover* (Angelo DeNisi, 2017), permasalahan kepuasan kerja dialami oleh PT. Bank Rakyat Indonesia yaitu yang pada akhir-akhir ini banyak terjadinya karyawan yang mengundurkan diri. Tercatat 2.062 orang karyawan pada tahun 2015 dan 1.592 orang karyawan pada tahun 2016 mengundurkan diri dalam usia produktif, yaitu dibawah 30 tahun, ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan dari karyawan-karyawan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

**TABEL 1. 1**  
**HASIL DATA KARYAWAN BERHENTI TAHUN 2015 DAN 2016**  
**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK**

Tahun	Alasan	<30	31-55	>56	Total
	Usia				
2015	Mengundurkan diri	2.062	601	1	2.664
2016		1.592	12	806	2.410
Jumlah		5.161	742	1.304	

Sumber : *Sustainability Report* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tahun 2016

Penyebab umum *turnover* salah satunya adalah individu memiliki ketidakpuasan pada pekerjaannya (Mathis, Jackson, & Valentine, 2015) beberapa peneliti menemukan bahwa dengan meningkatkan kepuasan kerja dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan (Murat et al., 2014; Donald, Lucia, & Victor, 2016, Hoboubi, Choobineh, Kamari Ghanavati, Keshavarzi, & Akbar Hosseini, 2017). Perberhentian karyawan yang rendah akan lebih produktif dan lebih efisien, karena pemberhentian karyawan yang rendah dianggap sebagai indikator kepuasan kerja bagi karyawan, karyawan merupakan salah satu komponen terpenting yang dimiliki oleh perusahaan, karena upayanya menjaga kelangsungan hidup, mengembangkan, kemampuan bersaing dan menghasilkan keuntungan (Masharyono, 2017).

Permasalahan kepuasan kerja dialami oleh PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan, hal ini dibuktikan dengan adanya penurunan jumlah pekerja tiap tahunnya. Dapat dilihat pada Gambar 1.3 menunjukkan bahwa jumlah

pekerja menurun setiap tahunnya, bila dibandingkan dengan kantor unit di kuningan, kantor cabang kuningan memiliki penurunan secara terus menerus. Sedangkan kantor unit PT. Bank Rakyat Indonesia di Kuningan yang berjumlah 29 unit terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 kantor cabang kuningan memiliki 72 orang karyawan, sedangkan kantor unit di kuningan memiliki 323 orang karyawan. Pada tahun 2016 kantor cabang kuningan memiliki 69 orang karyawan, sedangkan kantor unit di kuningan memiliki 334 orang karyawan. Pada tahun 2017 kantor cabang kuningan memiliki 68 orang karyawan, sedangkan kantor unit di kuningan memiliki 334 orang karyawan. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 1.2

**TABEL 1. 2**  
**HASIL DATA JUMLAH KARYAWAN SETIAP TAHUN 2015, 2016**  
**DAN 2017 PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA**  
**KANTOR CABANG KUNINGAN**

Tahun	Pegawai Kantor Cabang	Pegawai Kantor Unit
2015	72	323
2016	69	334
2017	68	334
Jumlah	209	991

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan

Kepuasan kerja memiliki dampak pada kehidupan umum karyawan juga karena karyawan yang puas adalah manusia yang puas dan bahagia (Waqas et al., 2014), efektivitas dalam organisasi akan meningkat ketika karyawan merasa puas, karena karyawan yang puas, bahagia dan pekerja keras adalah aset terbesar dari setiap organisasi (Jain, Ruchi, Kaur, 2014). Penting bagi bank untuk menjaga dan meningkatkan karyawan untuk puas dengan pekerjaannya sehingga dapat mempertahankan posisinya di industri perbankan yang kompetitif ini (Raziq & Ma Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan tahun 2014-2017 adaian perusahaan yang akan memenangkan persaingan (Masnaryono, 2016).

Permasalahan kepuasan kerja jika diabaikan akan meningkatkan jumlah karyawan yang berhenti (Zhang, 2016). Mengingat permasalahan kepuasan kerja sangat penting untuk perusahaan, maka masalah tersebut dapat diatasi dengan pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia yang didalamnya menurut teori Noe

et al. (2016) terdapat sembilan fungsi dari manajemen sumber daya manusia yaitu 1) *analysis and design of work*, 2) *recruitment and selection*, 3) *training and development*, 4) *performance management*, 5) *compensation and benefits*, 6) *employee relations*, 7) *personnel policies*, 8) *employee data and information systems*, 9) *compliance with laws*, 10) *support for strategy*. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan dan pengendalian (Veithzal & Ella Jauvani, 2014). Menurut teori Herzberg's terdapat *two factors theory* dalam kepuasan kerja, yaitu *motivation* dan *hygiene*. Karyawan yang puas dimotivasi dari dalam untuk bekerja lebih keras. Dua faktor Herzberg adalah pemuas dan pembeda. Ketidakpuasan dikaitkan dengan keluhan tentang konteks atau fakta di lingkungan kerja secara langsung (Vallabhaneni, 2017).

Terdapat beberapa penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya ialah gaji/upah (*pay*), promosi (*promotion*), lingkungan kerja (*work environment*), semangat tim (*team spirit*), keamanan kerja (*job security*), citra perusahaan (*corporate image*), kepiawaian pengawas (*supervisor's expertise*), kerja sama (*collaborative*), pengembangan profesi (*professional development*), rotasi kerja (*job rotation*), komunikasi efektif (*communication effectiveness*), kepemimpinan (*leadership*), motivasi (*motivation*), pelatihan (*training*) dan pemberdayaan (*empowerment*) (Chien, 2015; Tran & Thao, 2015; Uddin, Chowdhury, & Yasmin, 2016). Berdasarkan faktor-faktor tersebut, yang dilakukan maka diambil beberapa solusi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yaitu dengan pelatihan, dan pemberdayaan.

Solusi pertama yaitu pelatihan, pelatihan merupakan proses yang sistematis untuk mengubah perilaku, pengetahuan, dan motivasi karyawan (Olagunju, 2014). Pelatihan sebagai upaya terencana oleh perusahaan untuk memudahkan karyawan dalam mempelajari keterampilan kerja, dan keterampilan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, atau perilaku yang sangat penting bagi keberhasilan kinerja (Zu'bi & Alkharabsheh, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Osama, Haseeb, Waseem, Ayaz mengatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Johnson & Umoh

pelatihan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. (Osama, Haseeb, Waseem, Ayaz, & Ijaz, 2016; Johnson & Umoh, 2016)

Solusi kedua yaitu pemberdayaan, pemberdayaan merupakan proses yang menyediakan otonomi yang lebih besar melalui berbagi informasi yang relevan dan penyediaan kontrol atas faktor yang mempengaruhi prestasi kerja (Risher & Wilder, 2016). Dengan kata lain, pemberdayaan adalah suatu tindakan atau upaya untuk meningkatkan daya karyawan dalam hal otoritas, otonomi, peran, dan pengaruh dalam organisasi. Karyawan diberdayakan secara independen dapat menetapkan tujuan mereka sendiri, mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, melaksanakan keputusan, dan memecahkan masalah. Pemberdayaan karyawan berarti memberi karyawan tanggung jawab dan wewenang untuk membuat keputusan tentang semua aspek pengembangan produk atau layanan pelanggan. Pemberdayaan dianggap mampu menumbuhkan dan meningkatkan kreativitas karyawan (Indah, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Tetik menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ampauleng mengatakan bahwa pemberdayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. (Tetik, 2016; (Ampauleng, 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22/09/2017 pukul 14.26 kepada Ibu Ade Prayuti, sebagai *Human Resource Development* (HRD) dari PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan, menunjukkan upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja, yaitu dengan melakukan pelatihan dan pemberdayaan. PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan memiliki pusat pelatihan khusus yaitu Corporate University Bandung yang berlokasi di Lembang Kab. Bandung Barat, program pelatihan pada PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan dilakukan setiap tahunnya agar karyawan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya agar mencapai kepuasan dalam bekerja.

Berbagai jabatan yang mengikuti pelatihan di Corporate University Bandung dibagi menjadi dua bagian yaitu pegawai ritel (cabang) dan pegawai mikro (unit). Pegawai ritel (cabang) terdiri dari supervisor, AO (account officier), SP dana dan jasa, teller, customer service, dan satpam. Pegawai mikro (unit) terdiri dari kepala unit, mantri, customer service, dan teller. Pelatihan di Corporate

University Bandung merupakan pelatihan yang diberikan pada pegawai yang baru memasuki jabatannya di PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan.

Pelatihan yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia tidak hanya pelatihan di Corporate University Bandung saja, akan tetapi terdapat pelatihan secara *online* yang bernama Brismart. Brismart merupakan program pelatihan *knowledge product* dari PT. Bank Rakyat Indonesia. Pelatihan Brismart terdiri dari materi dan test, Brismart dapat digunakan oleh seluruh pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan yang sudah melakukan pelatihan di Corporate University Bandung, baik dari pegawai ritel (cabang) ataupun dari pegawai mikro (unit), keduanya mengikuti pelatihan Brismart untuk mengetahui tingkat pengetahuan pegawai terhadap produk dari PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan. Hasil dari brismart yaitu mendapatkan *reward* bagi pemenang yang mempunyai *score* tertinggi dari setiap jabatannya.

PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan juga melakukan pemberdayaan kepada karyawan-karyawannya. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ade Prayuti bahwa pemberdayaan merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja, karyawan yang diberdayakan akan merasa dipercaya dan diakui dalam mengerjakan pekerjaannya agar karyawan merasa nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja.

Pemberdayaan karyawan dengan memberikan penghargaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan dilakukan setiap tahun pada perayaan ulangtahun PT. Bank Rakyat Indonesia. Tujuan perusahaan memberikan karyawan penghargaan adalah salah satunya untuk memberikan motivasi kepada karyawan yang sudah bekerja dan mengabdikan selama masa kerja yang telah ditempuhnya. Dengan begitu, karyawan yang telah diberikan penghargaan merasa diberdayakan oleh perusahaan, karena karyawan diakui oleh perusahaan atas tanggungjawabnya selama masa kerja. Pengakuan atas kerja keras seorang karyawan sangat penting untuk kepuasannya di tempat kerja, dengan memberikan wewenang pada karyawan dalam proses pengambilan keputusan membuktikan bahwa pendapat mereka dihormati dan juga membuat karyawan merasa diakui di dalam perusahaan (Ameen, 2017).



Kepuasan kerja sangat penting bagi setiap perusahaan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam permasalahan yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kuningan, yaitu dengan melakukan pelatihan dan pemberdayaan. Dengan demikian karyawan akan lebih siap dalam pekerjaannya, merasa dianggap dan akan merasa puas dengan pekerjaannya dalam perusahaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, tingkat kepuasan kerja menjadi kajian penting untuk keberhasilan efektivitas sebuah organisasi. Permasalahan kepuasan kerja jika diabaikan akan meningkatkan jumlah karyawan yang berhenti (Zhang, 2016). Tentunya hal tersebut tidaklah diinginkan oleh perusahaan, karena dapat merugikan perusahaan itu sendiri.

Kepuasan kerja karyawan memiliki dampak pada kehidupan umum karyawan juga, karena karyawan yang puas adalah manusia yang puas dan bahagia (Waqas et al., 2014). Karyawan yang merasa kebutuhan mereka tidak terpenuhi akan memiliki rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaannya (Sarwar & Abugre, 2013). Tidak hanya kemampuan karyawan saja yang diperlukan dalam bekerja tetapi juga tingkat kepuasan dalam bekerja pun sangat mempengaruhi karyawan untuk kinerja yang lebih baik (Alice Kasau, 2014). Penting bagi bank untuk menjaga dan meningkatkan karyawan untuk puas dengan pekerjaannya sehingga dapat mempertahankan posisinya di industri perbankan yang kompetitif ini (Raziq & Maulabakhsh, 2015)

Berdasarkan beberapa penelitian, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya ialah gaji/upah (*pay*), promosi (*promotion*), lingkungan kerja (*work environment*), semangat tim (*team spirit*), keamanan kerja (*job security*), citra perusahaan (*corporate image*), kepiawaian pengawas (*supervisor's expertise*), kerja sama (*collaborative*), pengembangan profesi (*professional development*), rotasi kerja (*job rotation*), komunikasi efektif (*communication effectiveness*), Kepemimpinan (*leadership*), motivasi (*motivation*), pelatihan (*training*) dan pemberdayaan (*empowerment*) (Chien, 2015; Tran & Thao, 2015; Sobhani, 2016; Uddin, Chowdhury, & Yasmin, 2016).

Kepuasan kerja dapat ditingkatkan ketika karyawan diberikan pelatihan sehingga karyawan dapat mengasah kemampuan dan keterampilan agar saat diberi tugas oleh perusahaan, karyawan dapat menyelesaikan dengan baik. Pemberdayaan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja, karyawan dapat menunjukkan potensi yang dimilikinya dan karyawan merasa mendapatkan kepercayaan dan kewenangan untuk menjalankan tugasnya dalam berkerja.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, maka yang menjadi tema sentralnya adalah :

**Kepuasan Kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Kuningan mengalami permasalahan, hal ini ditunjukkan melalui meningkatnya pegawai yang mengundurkan diri. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan dari pegawai tersebut. Untuk meningkatkan Kepuasan Kerja PT. Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Kuningan perlu melaksanakan pelatihan dan pemberdayaan pegawai, dengan harapan dapat meningkatkan Kepuasan Kerja.**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran pelatihan pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
2. Bagaimana gambaran pemberdayaan pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
3. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
4. Adakah pengaruh pelatihan dan pemberdayaan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
5. Adakah pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
6. Adakah pengaruh pemberdayaan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh pelatihan dan pemberdayaan terhadap kepuasan kerja, yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran pelatihan pada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran pemberdayaan pada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kepuasan kerja pada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
4. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh pelatihan dan pemberdayaan terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
5. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.
6. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh pemberdayaan terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang berarti dan bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis (keilmuan) maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyokong teori mengenai kepuasan kerja, untuk melakukan pengembangan lebih lanjut dan untuk menambah referensi bagi yang berminat mendalami pengetahuan di bidang MSDM khususnya kepuasan kerja sebagai bagian dari MSDM.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian-penelitian berikutnya mengenai penelitian yang sama yaitu pelatihan dan pemberdayaan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja.

3. Bagi perusahaan selaku emiten, dapat dijadikan referensi dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan.