

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

BPR Nusamba dalam definisi UU Perbankan adalah salah satu jenis lembaga keuangan perbankan yang diperbolehkan untuk menjalankan fungsi dan usaha sebagai lembaga *intermediasi* keuangan, tentunya dengan ruanglingkup operasional yang telah diatur tersendiri dalam UU No.10 tahun 1998 tentang Perbankan. keberhasilan dan kegagalan BPR Nusamba selaku lembaga *intermediasi* antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, akan sangat tergantung dari seberapa besar Apresiasi, acseptasi dan kepercayaan masyarakat terhadap produk-produk jasa perbankan yang BPR Nusamba tawarkan.

Sesuai dengan keinginan stakeholder bahwa PT.BPR Nusamba Group harus mampu dan dapat mengembangkan, meningkatkan perekonomian pedesaan dimana kantor PT.BPR Nusamba Group berada maka disepakatilah pegangan umum operasional dan pengembangan perusahaan haruslah mampu memberikan pelayanan terbaik, dengan tujuan agar dapat membantu meningkatkan tarap hidup masyarakat yang masih tergolong lemah atau kurang beruntung secara finansial.

BPR Nusamba sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, dituntut untuk selalu memberikan kinerja terbaik agar mampu mewujudkan tujuan dari perusahaan yang ingin menjadi sebuah perusahaan jasa

perbankan yang mandiri, tampil beda dan jadi nomor satu dalam kreativitas, inovasi dan prestasi. Harapan dari perusahaan adalah mampu memberikan pelayanan terbaik, dengan tujuan agar dapat membantu meningkatkan tarap hidup masyarakat yang masih tergolong lemah atau kurang beruntung secara finansial.

Berikut adalah data laporan mengenai jumlah karyawan pada Kantor BPR Nusamba Plered Cabang Purwakarta pada tahun 2010 :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Pada Bidang Kredit Dan Pemasaran Kantor PT. BPR**  
**Nusamba Plered Cabang Purwakarta Tahun 2010**

No	Unit	Jumlah
1	Administrasi kredit	7
2	Staf kedit	9
3	Staf pendanaan	14
Jumlah		30

Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Data di atas menunjukkan jumlah karyawan bidang kredit dan pemasaran kantor PT. BPR Nusamba Plered Cabang Purwakarta tahun 2010, dengan jumlah karyawan bidang kredit dan pendanaan kantor PT. BPR Nusamba Plered sebanyak 30 orang. Terdiri dari Administrasi kredit 7 orang, Staf kedit 9 orang , dan Staf pendanaan 14 orang.

PT BPR Nusamba berusaha untuk dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan dari setiap karyawan demi terpenuhinya kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat terlihat dari pemberian fasilitas yang medukung dalam pekerjaan, pemberian gaji yang sesuai, serta perhatian yang diberikan oleh atasan dalam hal memberikan motivasi kepada setiap karyawan. Hal tersebut dilakukan dengan

harapan setiap karyawan dapat memberikan kinerja yang optimal kepada perusahaan. Sehingga memberikan keuntungan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri.

Permasalahan yang dihadapi PT BPR Nusamba menurut hasil wawancara langsung dengan kepala cabang PT BPR Nusamba yaitu masih rendahnya kinerja karyawan. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan hasil kerja karyawan yang digunakan untuk menilai dan mengukur kinerja karyawan yaitu melalui penilaian kinerja yang dilakukan oleh pimpinan secara berkala. Berikut adalah gambaran penilaian kinerja karyawan di BPR Nusamba Cabang Purwakarta.

**Tabel 1.2**  
**Nilai Rata- rata Kinerja Karyawan Tahun 2010**

ASPEK	Beban Golongan			Nilai		
	Dirksl	SPI & Kabil	Staf & Non Staf	Dirksl	SPI & Kabil	Staf & Non Staf
<b>I. Pengetahuan Kemampuan Teknis</b>						
1. Pengetahuan Perbantuan	11 %	10 %	7 %	11 %	10 %	6 %
2. Pengetahuan keterampilan di Bidangny	13 %	11 %	10 %	13 %	10 %	8 %
3. Komunikasi Lisan dan Tertulis	11 %	9 %	8 %	9 %	7 %	6 %
<b>Sub Total</b>	<b>35 %</b>	<b>30 %</b>	<b>25 %</b>	<b>33 %</b>	<b>27 %</b>	<b>20 %</b>
<b>I. Pelaksanaan Tugas</b>						
1. Perencanaan dan pelaksanaan Pekerjaan	10 %	8 %	6 %	10 %	8 %	6 %
2. Kualitas Hasil kerja	7 %	9 %	15 %	7 %	9 %	10 %
3. Kerjasama	4 %	6 %	9 %	3 %	5 %	7 %
4. Ketepatan, Keberhasilan Sarana Kerja dan Ketepatan waktu	5 %	7 %	9 %	5 %	7 %	8 %
5. Tanggung Jawab Terhadap Biaya	6 %	8 %	5 %	6 %	7 %	4 %
<b>Sub Total</b>	<b>32 %</b>	<b>38 %</b>	<b>44 %</b>	<b>31 %</b>	<b>36 %</b>	<b>35 %</b>
<b>I. Kualitas Pribadi</b>						
1. Disiplin Kerja/Waktu	4 %	5 %	9 %	4 %	4 %	5 %
2. Inisiatif	6 %	5 %	3 %	6 %	5 %	2 %
3. Kepemimpinan	9 %	7 %	4 %	8 %	5 %	3 %
4. Tanggung Jawab	7 %	6 %	5 %	7 %	5 %	3 %
5. Kejujuran	5 %	6 %	7 %	5 %	6 %	6 %
6. Loyalitas	2 %	3 %	3 %	2 %	3 %	2 %
<b>Sub Total</b>	<b>33 %</b>	<b>32 %</b>	<b>31 %</b>	<b>32 %</b>	<b>28 %</b>	<b>21 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>96 %</b>	<b>91 %</b>	<b>76 %</b>

Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Tabel diatas menunjukkan kinerja yang dapat diukur dari aspek pengetahuan/kemampuan teknis, pelaksanaan tugas, dan kualitas pribadi. Aspek pengetahuan/kemampuan teknis karyawan cenderung masih dibawah standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Permasalahn yang kerap timbul adalah masalah komunikasi lisan dan tulisan baik itu antara atasan kepada bawahan maupun sesama rekan kerja. Untuk pelaksanaan tugas karyawan BPR nusamba masih rendah rasa tanggung jawabnya .dapat dilihat khususnya untuk staf sendiri dalam pelaksanaan tugas hanya sebesar 35%, jauh dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 44%. Aspek penilaian berikutnya adalah kualitas pribadi. Masih rendahnya disiplin karyawan serta masih kurang mempunyai rasa inisiatif tentu akan berdampak pada kepentingan perusahaan. Karena semakin sering melakukan tindak indisipliner akan menghambat setiap tujuan perusahaan.

Seseorang memiliki kinerja yang baik apabila hasil yang diperolehnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kinerja (*performance*) karyawan dapat dioptimalkan melalui aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara maksimal. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja, tingkat imbalan, dan dipengaruhi oleh keterampilan, serta kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Dengan kata lain, kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan.

Dalam setahun terakhir terjadi peningkatan dan penurunan pada BPR Nusamba Tahun 2010 dalam hal pencapaian target bisnis. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.3**

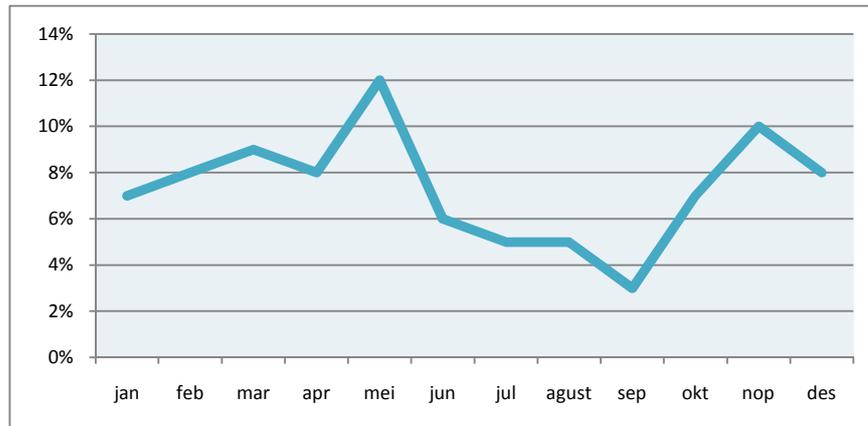
**Permohonan Kredit Nasabah Tahun 2010**

<b>Bulan</b>	<b>Tingkat Pertumbuhan</b>
<b>Januari</b>	<b>7%</b>
<b>Februari</b>	<b>8%</b>
<b>Maret</b>	<b>9%</b>
<b>April</b>	<b>8%</b>
<b>Mei</b>	<b>12%</b>
<b>Juni</b>	<b>6%</b>
<b>Juli</b>	<b>5%</b>
<b>Agustus</b>	<b>5%</b>
<b>September</b>	<b>3%</b>
<b>Oktober</b>	<b>7%</b>
<b>November</b>	<b>10%</b>
<b>Desember</b>	<b>8%</b>

Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Diakses pada tanggal 16 Agustus 2011

Data diatas dapat ditampilkan dalam bentuk grafik seperti dibawah ini:



Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

**Gambar 1.1**

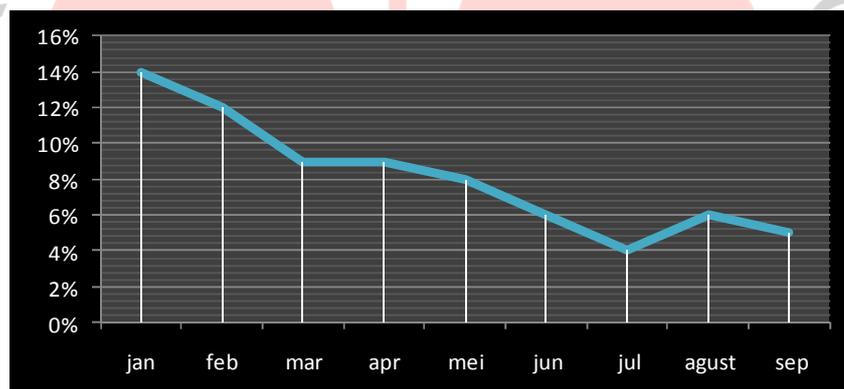
**Grafik Permohonan Kredit Nasabah Tahun 2010**

Secara umum penurunan jumlah pemberian kredit juga dapat dilihat dari laporan laba rugi perusahaan. Jumlah pemberian kredit yang menurun tiap bulannya tentu sangat berpengaruh terhadap laba rugi dari perusahaan. Semakin berkurangnya kredit yang diberikan maka perusahaan cenderung mengalami kerugian. Begitupun sebaliknya. Hal ini juga dialami oleh BPR Nusamba Cabang Purwakarta, yang mana perusahaan mengalami kerugian yang diakibatkan karena terjadinya penurunan jumlah pemberian kredit khususnya dimulai dari bulan Januari 2010 sampai bulan September 2010. Berikut adalah tabel laporan laba rugi perusahaan .

Tabel 1.4

Tabel Laporan Laba Rugi BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Bulan	Tingkat Pertumbuhan
Januari	14%
Februari	12%
Maret	9%
April	9%
Mei	8%
Juni	6%
Juli	5%
Agustus	6%
September	7%



Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Diakses pada tanggal 16 Agustus 2011

Gambar 1.2

Grafik Laporan Laba Rugi BPR NUSamba Cabang Purwakarta

Kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan ini berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja menjadi menarik untuk diamati karena

memberikan manfaat, baik dari segi individu maupun dari segi kepentingan industri. Bagi individu diteliti tentang sebab dan sumber kepuasan kerja, serta usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan individu, sedangkan bagi industri, penelitian dilakukan untuk kepentingan ekonomi, yaitu pengurangan biaya produksi dan peningkatan produksi yang dihasilkan dengan meningkatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini akan tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Tidak tercapainya kepuasan kerja karyawan dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Kaitannya dalam pelaksanaan tugas ini, faktor kepuasan kerja memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan karena dengan timbulnya kepuasan kerja, karyawan dapat melaksanakan tugas yang menjadi tujuan perusahaan dengan baik serta menciptakan suasana kerja yang baik di perusahaan.

Pada dasarnya setiap individu akan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang ada pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakannya, dan sebaliknya. Kepuasan kerja karyawan BPR Nusamba ditunjukkan dengan tingginya tingkat turnover perusahaan, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan

BPR Nusamba memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap pekerjaan dan perusahaannya. Karyawan tidak memiliki gairah dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga mereka cenderung bermalas-malasan. Hal ini akan berdampak negatif bagi perusahaan. Untuk melihat data turnover perusahaan dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.5**  
**Data Turnover Karyawan BPR Nusamba**

No	Jumlah Karyawan	Tahun
1	60	2008
2	61	2009
3	59	2010

Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan langsung dengan pihak perusahaan diantaranya dengan Bapa Iwa sebagai Kepala Cabang BPR Nusamba Cabang Purwakarta, dan Bapa Agus selaku Kepala Bagian Kredit dan Pendanaan, di dapat data turnover yang dapat dilihat seperti tabel diatas. Dari tabel diatas terlihat bahwa BPR Nusamba mengalami penurunan jumlah karyawan yang terjadi pada tahun 2009-2010, Perusahaan hanya memiliki 59 orang karyawan. Turnover di BPR Nusamba diakibatkan oleh tingkat kepuasan karyawan yang rendah yang mengakibatkan karyawan lebih memilih untuk mengundurkan diri dari perusahaan karena merasa tidak puas dengan kinerja perusahaan.

Selain data diatas kinerja karyawan juga dapat diukur dari tingkat keterlambatan karyawan dalam bekerja, seperti yang digambarkan dibawah ini:

**Tabel 1.6**

**Data Keterlambatan Karyawan BPR Nusamba Tahun 2010**

No	Bulan	Persentasi
1	Januari	9,67%
2	Februari	12,9%
3	Maret	9,67%
4	April	12,9%
5	Mei	12,9%
6	Juni	25,8%
7	Juli	38,7%
8	Agustus	96%
9	September	70,9%
10	Oktober	29%
11	November	61%
12	Desember	67%

Sumber : BPR Nusamba Cabang Purwakarta

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah keterlambatan karyawan selama bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2010. Jumlah keterlambatan karyawan cenderung mengalami kenaikan menjelang akhir tahun. Jumlah keterlambatan di atas menunjukkan masih rendahnya kepuasan karyawan di BPR

Nusamba. Hal tersebut akan berakibat kepada kinerja karyawan yang menjadi terganggu yang akan menghambat pencapaian target dari perusahaan.

Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya perusahaan.

Tingginya kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi usaha suatu perusahaan secara positif. Adanya kepuasan kerja akan membuat karyawan menjadi termotivasi dalam mendukung semua kegiatan perusahaan secara aktif. Ini berarti karyawan akan bekerja lebih produktif. Karyawan yang menunjukkan kepuasan kerja yang tinggi akan merasa memiliki organisasi, sehingga akan bekerja dengan penuh dedikasi, tanggung jawab, serta memberikan tenaga dan kontribusi yang lebih dalam menyokong keberhasilan organisasi. Dengan demikian keinginan untuk keluar ataupun absen dari tugas akan dapat dihindari.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di BPR Nusamba Cabang Purwakarta)”**.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

BPR Nusamba sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, dituntut untuk selalu memberikan kinerja terbaik agar mampu mewujudkan tujuan dari perusahaan yang ingin menjadi sebuah perusahaan jasa perbankan yang mandiri, tampil beda dan jadi nomor satu dalam kreativitas, inovasi dan prestasi. Harapan dari perusahaan adalah mampu memberikan pelayanan terbaik, dengan tujuan agar dapat membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat yang masih tergolong lemah atau kurang beruntung secara finansial.

Namun pada kenyataannya, kinerja karyawan belum optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih sering terjadinya pelayanan yang kurang memuaskan, yang mayoritas disebabkan oleh lemahnya sumber daya manusia.

Gambaran kinerja karyawan yang belum optimal lainnya terlihat dari masih banyaknya karyawan yang melakukan tindakan indisipliner. Menurut kepala kantor cabang Purwakarta BPR Nusamba, hal ini disebabkan antara lain oleh kurang nyamannya tempat bekerja, kurangnya pengawasan dari atasan, fasilitas yang kurang memadai sehingga menyulitkan karyawan ketika bertugas. Hal ini mengakibatkan kepuasan kerja yang cenderung rendah, sehingga berakibat pada kinerja karyawan yang tidak optimal yang berdampak negatif bagi perusahaan yaitu dengan tidak tercapainya tujuan dari perusahaan.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka ruang lingkup pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini berkenaan dengan permasalahan yang dihadapi oleh BPR Nusamba Cabang Purwakarta adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta?
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Melihat latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini utamanya adalah untuk menganalisis dan mengukur besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta.

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta.
2. Untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, sehingga dari hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang cara untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### 2. Aspek Praktis

- a. Memberikan informasi tambahan mengenai kepuasan kerja dalam organisasi yang akan mendorong terciptanya kinerja karyawan agar lebih baik.
- b. Memberikan gambaran tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor BPR Nusamba Cabang Purwakarta.