

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Lingkungan perbankan beberapa tahun ini seiring dengan berbagai perubahan seperti kondisi perekonomian global dan perkembangan dunia usaha yang berkembang dengan pesat, memerlukan adanya sistem manajemen yang efektif dan efisien agar dapat dengan mudah berubah atau menyesuaikan setiap perubahan yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat dan terarah. Fungsi perbankan konvensional adalah sebagai penghimpun, penyalur dan pelayan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang di masyarakat yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam jasa keuangan perbankan, karena itu diperlukan suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang baik. Pelayanan prima kepada nasabah menjadi output yang dihasilkan oleh karyawan. Jadi faktor tantangan perbankan konvensional tidak hanya sekedar memuaskan nasabah tetapi harus mencoba untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Hal ini merupakan faktor kunci yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen puncak. Keterlibatan karyawan diharapkan menjadi aktif dalam mencari peluang, peningkatan kompetensi, inovatif, dan moril yang tinggi.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan/kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja menurut Mangkunegara (2001) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja menunjukkan hasil kerja yang dicapai seseorang setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi. Ukuran baik tidaknya hasil kerja dapat dilihat dari mutu atau kualitas yang dicapai karyawan sesuai dengan tuntutan organisasi. Kinerja dapat dicapai dengan baik apabila karyawan mampu bekerja sesuai dengan standart penilaian yang ditetapkan organisasi.

Kinerja yang telah dicapai oleh karyawan setelah melakukan pekerjaan akan berdampak pada hasil yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan, keteladanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Kinerja yang sesuai target akan membuat karyawan mendapatkan penghargaan. Ketepatan waktu dalam bekerja akan membuat kebanggan tersendiri karena karyawan tersebut merasa mampu dalam menjalankan semua pekerjaan tanpa menumpuk pekerjaan. Keteladanan karyawan dalam bekerja akan menambah semangat kerja terhadap diri sendiri dan bisa sebagai panutan untuk karyawan lain maupun atasan agar dalam bekerja harus sungguh-sungguh. Kinerja yang buruk akan membuat pekerjaan terbengkalai dan menjadi masalah bagi pekerjaan karyawan maupun perusahaan karena pekerjaan harus sesuai target dalam pencapaian pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja yang merupakan hasil dari berbagai macam sikap yang terkait dengan pekerjaan, ketentraman kerja, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial di dalam pekerjaan. Mengelola Sumber Daya Manusia salah satunya dengan cara menjadikan kepuasan kerja sebagai faktor penting karena dengan adanya kepuasan kerja karyawan menjadi giat dalam bekerja, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang memiliki tingkat positif dalam kepuasan kerja akan memiliki sikap positif dalam mengerjakan pekerjaan. Karyawan yang mengerjakan pekerjaan dengan ikhlas, senang, tidak terpaksa akan membuat karyawan puas terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Usaha yang dilakukan perusahaan agar karyawan dapat bekerja dengan baik adalah dengan membuat karyawan puas dengan apa yang diperoleh dalam perusahaan tersebut.

Perusahaan harus mampu memberikan kesejahteraan dan perlindungan kepada karyawannya terhadap segala jenis keadaan yang tidak diinginkan, memberikan rasa aman dan tentram kepada para karyawannya, baik secara fisik maupun psikologis, sehingga karyawan dapat bekerja dengan tenang dan nyaman. Kepuasan karyawan penting untuk aktualisasi diri, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja, tidak pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Kondisi ini berakibat pada hasil kinerja yang buruk Handoko (2001). Hasil penelitian dari Raden Purwoko Agung Nugroho (2012)

mengungkapkan bahwa pengaruh kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan fakta bahwa kepuasan mempengaruhi kinerja karyawan, karena apabila karyawan puas dalam berkerja, maka karyawan tersebut akan bekerja dengan senang dan dengan bersemangat, sehingga menghasilkan kinerja yang baik.

Selain kepuasan kerja, faktor – faktor yang dipengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti ruangan kerja yang nyaman dalam hal penerangan, suhu udara yang membuat suasana kerja menjadi kondusif. Selain ruang kerja yang nyaman, rekan kerja juga dapat mempengaruhi karyawan di lingkungan kerja. Hubungan yang harmonis sesama rekan kerja akan membuat lingkungan kerja menjadi nyaman. Komunikasi antar karyawan harus terjalin dengan terbuka agar tidak terjadi konflik. Bagaimanapun dalam satu lingkup ruang kerja harus ada keharmonisan antar karyawan maupun atasan agar tercipta lingkungan kerja yang sehat.

Lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan atau terhadap jalannya operasi perusahaan Nitisemito (2004 dalam Chaisunah dan Ani Muthaqiyathun 2007). Lingkungan kerja yang tidak memuaskan akan mengakibatkan penurunan semangat kerja yang akan menghambat produktifitas kerja. Menurut Ahyari (1999 dalam Chaisunah dan Ani Muthaqiyathun 2007). Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun hubungan

dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Faktor kinerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja karena kondusif tidaknya lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan karena hubungan antara karyawan dengan karyawan yang lain terjalin harmonis, saling menghormati dan membantu satu sama lain, akan tetapi hasil kerja tetap menjadi tanggung jawab masing-masing karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif harus dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin agar memberikan hasil kerja yang lebih baik dan bisa mencapai target yang ditetapkan oleh karyawan. Hasil penelitian dari Mega Arum Yunanda (2013) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini mengindikasikan semakin nyaman lingkungan kerja di tempat kerja yang dirasakan karyawan mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja pada karyawan seperti kinerja selalu optimal karena lingkungan kerja yang mendukung, tugas selalu sesuai yang ditargetkan oleh perusahaan, tidak ada saling iri tingkat kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Namun Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif.

Hasil penelitian dari Raden Purwoko Agung Nugroho (2012) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan lingkungan kerja yang baik dan harmonis akan mempengaruhi kepuasan dalam bekerja, lingkungan kerja nyaman akan membuat karyawan merasa betah bekerja dan memberikan kepuasan kerja. Dalam

lingkungan kerja antar teman sekerja harus saling menghormati dan membantu satu sama lain, saling memberikan masukan antar teman kerja apabila mengalami kesulitan, saling tegur sapa dengan tetap menghormati faktor usia dan senioritas antar karyawan tetap terjaga dengan baik.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu Bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, Kantor Wilayah Bank BRI Yogyakarta terletak di Jalan Cikditiro 3 Yogyakarta. Ada banyak divisi-divisi di Kanwil Bank BRI Yogyakarta yaitu bagian umum/SDM, bagian mikro, bagian *bisnis retail*, bagian *RPKB*, bagian *ARK*, bagian *Account Officer (AO)*. Bagian divisi di kanwil Bank BRI Yogyakarta menjadikan kinerja di setiap bagian divisi tersebut berbeda-beda. Kinerja setiap karyawan di masing-masing divisi memiliki tingkat kesulitan dan kepadatan kerja yang berbeda juga. Karyawan harus memiliki kinerja yang baik agar perusahaan memiliki profit yang tinggi.

Kinerja di PT.Bank Rakyat Indonesia di dalam dunia perbankan beberapa tahun terakhir ini mengalami kemajuan yang pesat dari perbankan yang lain contohnya seperti BRI akan mengadakan peluncuran satelit pada tahun 2016 mendatang. Peluncuran satelit tersebut, BRI bekerja sama dengan *Space Systems/Loral, LLC* dan *Arianespace*. Pengadaan satelit bertujuan untuk mendukung integrasi teknologi informasi (TI) dan jaringan kantor. Tingkat efisiensi juga diharapkan lebih baik daripada menyewa satelit. Dengan satelit milik sendiri, maka BRI akan bisa memberikan layanan yang lebih baik kepada para nasabahnya dan juga dengan biaya yang jauh lebih efisien.

Dunia perbankan ikut menikmati era teknologi informasi seperti sekarang ini. Transaksi perbankan bisa dilakukan di mana saja dengan menggunakan fasilitas satelit. Nasabah tidak harus datang ke kantor bank untuk menyimpan atau menarik dananya. Dengan adanya peluncuran satelit di 2016 mendatang maka kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia akan terus meningkat karena sudah terbantu oleh teknologi yang canggih.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melakukan berbagai inovasi untuk menjangkau masyarakat dengan layanan perbankan (*financial inclusion*). Salah satu inovasi itu yakni melibatkan pihak ketiga (agen) dalam pelayanan perbankan atau disebut dengan layanan *BRILink*. BRILink adalah layanan keagenan BRI dimana BRI bekerjasama dengan pihak ketiga (agen) untuk melayani berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non-nasabah BRI, khususnya masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*).

BRILink dapat juga melayani keuangan digital atau keuangan elektronik bagi nasabah. “Sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yaitu “Layanan Keuangan Digital”, maka agen BRILink dapat melayani masyarakat untuk menyimpan dan menarik uang menggunakan uang elektronik BRI yang dinamakan “T-Bank”. Selain itu, Agen BRILink juga dapat melayani berbagai transaksi pembayaran tagihan, pembelian pulsa seluler dan transaksi perbankan lainnya. T-Bank merupakan uang elektronik BRI berbasis server (*server based*) dimana nomor handphone didaftarkan menjadi nomor rekening. Pendaftaran T-Bank dapat dilakukan sendiri dan otomatis terdaftar tanpa perlu

datang ke bank. Pelanggan BRILink yang dapat dilayani oleh agen BRILink mencakup nasabah tabungan atau giro berkartu BRI, pengguna T-Bank, nasabah tabungan atau giro berkartu bank lain, dan masyarakat umum (*unbanked/unbankable*).

Manfaat BRILink bagi masyarakat antara lain dekat dengan domisili sehingga menghemat waktu dan biaya, bisa bertransaksi tanpa harus dibatasi jam kantor atau hari libur, bisa nabung dan tarik tunai dengan nominal kecil, suasana lebih kekeluargaan dan informal. Kondisi geografis Indonesia berupa kepulauan merupakan salah satu pertimbangan utama menyusun strategi perluasan jaringan untuk menjangkau seluruh masyarakat. BRI sebagai bank terbesar dan tersebar hingga bulan September 2014 telah memiliki jumlah Unit Kerja BRI sebesar lebih dari 10.200 kantor, ATM BRI lebih dari 19.500, EDC BRI lebih dari 96.000, Teras Keliling dan E-Buzz BRI sebanyak lebih dari 500 unit, dan dalam waktu dekat akan ditambah dengan Teras Kapal BRI. Kondisi tersebut dirasa belum cukup menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga diperlukan agen bank yang dapat melakukan penetrasi dengan cepat, yang dinamakan agen BRILink.

Selain untuk mengoptimalkan layanan perbankan secara umum kepada nasabah, BRILink juga merupakan upaya pemberdayaan nasabah BRI terutama debitur UMKM BRI sebagai agen yang mewakili BRI dalam melayani transaksi perbankan bagi masyarakat. Dengan menjadi agen BRILink, debitur diberikan kesempatan untuk memperoleh tambahan pendapatan berupa *fee* yang dibayarkan oleh BRI.

Nasabah yang dipilih menjadi agen BRILink haruslah penduduk setempat yang telah dikenal baik oleh masyarakat dan dipercaya oleh bank untuk memegang logo BRI. Selain itu, syarat menjadi agen BRILink adalah memiliki usaha utama yang telah berjalan minimal 2 tahun dengan lokasi usaha tetap (tidak berpindah-pindah), memiliki rekening Tabungan atau Giro BRI berkartu, menempatkan sejumlah dana pada rekening Tabungan atau Giro untuk keperluan transaksi. Adapun pasar sasaran agen BRILink antara lain nasabah pinjaman BRI dengan kolektibilitas lancar, nasabah simpanan BRI, koperasi, agen atau *reseller* pulsa, toko, warung, dan minimarket. Sedangkan manfaat BRILink bagi agen antara lain meningkatkan omzet usaha melalui *cross selling*, memperoleh sumber pendapatan baru, meningkatkan citra karena di-branding BRI, menambah pelanggan, dan memperoleh pembiayaan (kredit keagenan).

Selain itu, dengan banyaknya divisi di setiap bagian di Kanwil Bank BRI Yogyakarta maka kinerja karyawan juga berbeda-beda karena setiap divisi memiliki pekerjaan yang berbeda. Kepuasan kerja terhadap kinerja juga jarang didapatkan di Kanwil Bank BRI Yogyakarta karena pekerjaan yang banyak dan jam kerja yang melebihi batas. Lingkungan kerja di Kanwil Bank BRI Yogyakarta, hubungan-hubungan antara atasan dan karyawan juga jarang harmonis di salah satu divisi yang membuat kepuasan kerja karyawan kurang didapatkan di Kanwil Bank BRI Yogyakarta.

Kepuasan kerja karyawan kurang didapatkan di Kanwil Bank BRI Yogyakarta karena dipengaruhi lingkungan kerja karyawan antar atasan karena atasan tidak terlalu mementingkan dan tidak peka terhadap pekerjaan karyawan

maupun karyawan itu sendiri sehingga terkadang atasan kurang adil terhadap karyawan. Kurangnya rasa empati terhadap karyawan dan terkadang terjadi ketidakadilan atasan kepada karyawan mengakibatkan kepuasan kerja yang dipengaruhi lingkungan kerja juga kurang didapatkan. Oleh karena itu pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja perlu diteliti lebih lanjut agar diketahui hasil yang mendukung.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Raden Purwoko Agung Nugroho (2012) mengenai peningkatan kinerja karyawan melalui kepuasan karyawan, lingkungan kerja, kompensasi dan jenjang karir karyawan di Koperasi Serba Usaha Rejo Agung Sukses yang mengidikasikan adanya pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, selain itu kepuasan kerja terhadap kinerja juga memiliki pengaruh yang positif, kemudian pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan,, serta pengaruh jenjang karir terhadap kepuasan kerja tidak signifikan, dan pengaruh langsung dan tidak langsung memiliki pengaruh yang positif. Namun, perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Raden Purwoko Agung Nugroho (2012) adalah penelitian ini hanya ada 4 hipotesis karena dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan,, serta pengaruh jenjang karir terhadap kepuasan kerja tidak signifikan,

B. RUMUSAN MASALAH

Menurut Anwar Prabu (2005 dalam Raden Purwoko, 2012) lingkungan kerja adalah segala sesuatu disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan membuat pegawai merasa betah, merasa senang dan bersemangat melaksanakan tugas-tugas atau kegiatan diruangannya. Suasana kerja yang kondusif seperti tempat kerja yang nyaman, pencahayaan di tempat kerja terang, hubungan kerja yang baik antar karyawan dan antar atasan akan mengakibatkan seseorang merasa nyaman, puas terhadap pekerjaannya. Berdasarkan uraian, maka dapat dirumuskan permasalahan pertama sebagai berikut : “apakah lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja? “

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan atas suatu pekerjaan. Setiap karyawan akan merasa puas apabila tidak terdapat perbedaan antara harapan dengan kenyataan. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan harapan dan kepentingan masing-masing karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasannya. Jadi dapat diprediksikan jika kepuasan karyawan tinggi maka kinerjanya juga akan tinggi. Menurut (Robbins, 2003), Kepuasan mempengaruhi kinerja karyawan, karena apabila karyawan puas dalam berkerja, maka karyawan tersebut akan bekerja dengan senang dan dengan bersemangat, sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Apabila seseorang senang, puas terhadap pekerjaannya maka hasil yang di dapat akan maksimal yaitu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan selesai mengerjakan pekerjaan sesuai target yang ditentukan. Berdasarkan uraian,

maka dapat dirumuskan permasalahan kedua sebagai berikut : “apakah kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja?”

Kinerja merupakan ukuran mengenai apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, apabila lingkungan kerja semakin nyaman dan kondusif, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena apabila lingkungan kerja semakin baik, maka kinerja pegawai akan meningkat. Kondisi ini terjadi karena apabila lingkungan kerja yang diartikan dengan ruang kerja yang nyaman, hubungan kerja atasan dan bawahan terjalin dengan baik dan harmonis, hubungan antara karyawan dan karyawan terjalin baik, penerangan tempat kerja sudah memadai, dan fasilitas kantor komplit dan mendukung pekerjaan, maka karyawan akan melakukan kinerja dengan menyenangkan dan semangat, sehingga kinerja akan meningkat. Berdasarkan uraian, maka dapat dirumuskan permasalahan ketiga sebagai berikut : “ apakah lingkungan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja? “

Lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan atau terhadap jalannya operasi perusahaan. Pengaruh secara tidak langsung antara variabel lingkungan kerja terhadap variabel kinerja melalui variabel kepuasan kerja adalah semakin nyaman lingkungan kerja di tempat kerja yang dirasakan karyawan mengakibatkan semakin meningkat pula kinerja pada karyawan. Sebuah perusahaan pasti akan memberikan fasilitas-fasilitas yang membuat karyawan nyaman dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Kepuasan kerja

memiliki kaitan dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Apabila karyawan merasa puas dengan apa yang dikerjakannya maka kinerja akan meningkat dan hal tersebut memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kondisi kepuasan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi kinerja diwaktu yang akan datang. Maka kepuasan kerja menjadi faktor penting yang dirasakan dalam bekerja Berdasarkan uraian, maka dapat dirumuskan permasalahan keempat sebagai berikut : “ apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening? “

C. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.
3. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja.
4. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis dapat memberikan tambahan pengetahuan khususnya terkait dengan riset yang diambil yaitu pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi universitas dan peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini bermakna dalam memberikan masukan maupun kontribusi bagi organisasi Bank BRI, dalam mengambil kebijakan manajemen dalam kepuasan kerja yang didapat para karyawan sehingga karyawan dapat betah dan puas saat bekerja.