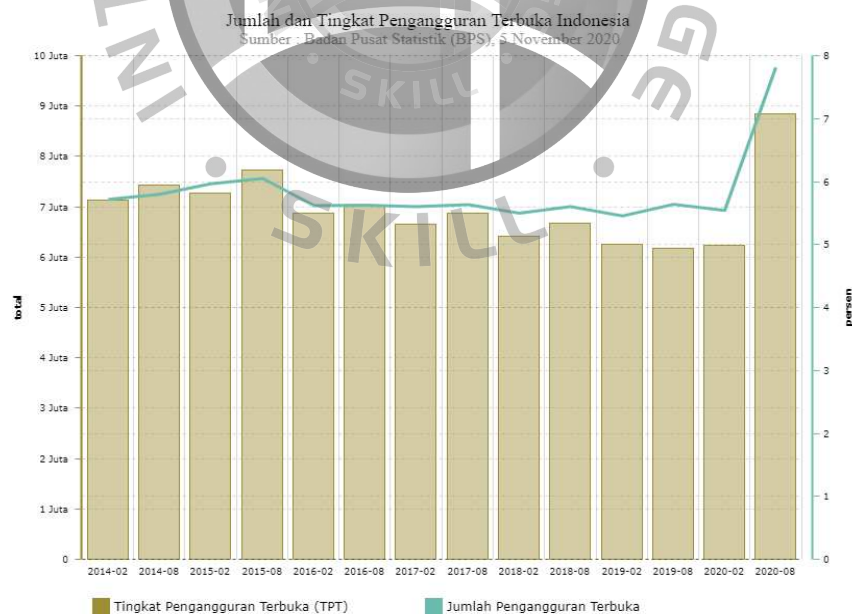


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era dimana persaingan dalam berbagai aspek kehidupan semakin ketat, salah satu contohnya yaitu persaingan di dalam dunia pekerjaan menuntut setiap individu calon angkatan kerja untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), angkatan kerja merupakan penduduk usia kerja yang telah berumur 15 tahun atau lebih yang bekerja, mempunyai pekerjaan namun sementara tidak bekerja, dan pengangguran. Pengangguran merupakan salah satu masalah sosial yang dihadapi oleh Indonesia, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil survei yang diolah oleh BPS dan dipublikasikan pada bulan November 2020.



Gambar 1.1 Jumlah dan Tingkat Pengangguran Terbuka di Indonesia

Sumber: databoks.katadata.co.id (2020)

Berdasarkan gambar 1.1, bulan Agustus 2020 angka pengangguran di Indonesia meningkat 7,07% sebesar 9,8 juta orang dari sebelumnya 4,99% sebesar 6,9 juta orang pada bulan Februari 2020. Pertumbuhan tingkat pengangguran ini berjalan lurus dengan penambahan jumlah angkatan kerja sebesar 2,36 juta orang menjadi 138,22 juta orang. Salah satu faktor yang memengaruhi pertambahan jumlah pengangguran adalah kejadian yang tidak terduga yaitu pandemi Covid-19 yang terjadi hampir sepanjang tahun 2020 hingga saat ini (databoks.katadata.co.id).

Sebagai calon angkatan kerja, mahasiswa dituntut untuk memiliki bekal berupa keterampilan serta pengalaman yang dapat menambah *value* bagi diri mahasiswa sendiri. Bekal tersebut merupakan sebuah fondasi dan bentuk tindakan preventif untuk dapat bertahan dalam menghadapi berbagai kondisi yang tidak terduga di masa yang akan datang. Praktik kerja lapangan atau magang merupakan salah satu bentuk dari metode pelatihan yang nyata (*on-the-job training*) bagi mahasiswa. Menurut Dessler (2008:287), praktik kerja atau magang merupakan sebuah proses yang terstruktur dimana individu dilatih untuk menjadi yang terampil melalui penerapan pelajaran yang sudah dilakukan di kelas dan pelatihan langsung di pekerjaan.

Agar hal tersebut terwujud, meskipun di masa pandemi STIE Indonesia Banking School tetap memberikan fasilitas magang selama 4 bulan kepada para mahasiswa angkatan 2017 pada semester 7 di lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank yang telah menjalin kerja sama dengan kampus. Kegiatan magang dilakukan di berbagai lembaga keuangan yang telah menjalin kerja sama dengan STIE Indonesia Banking School serta perusahaan lainnya, namun penulis

hanya mengambil ruang lingkup mahasiswa angkatan 2017 yang magang di bank umum, baik bank konvensional maupun bank syariah yang telah menjalin kerja sama dengan kampus. Faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan ruang lingkup responden yang terbatas pada mahasiswa yang magang di bank umum adalah karena karakteristik pekerjaan yang dilakukan oleh para mahasiswa kurang lebih sama dan jumlah mahasiswa yang magang di bank umum lebih banyak.

STIE Indonesia Banking School memiliki 2 program magang wajib, yaitu program magang di Bank Indonesia selama 2 minggu tanpa kewajiban pemenuhan SKS dan magang Bank Umum serta lembaga lainnya dengan kewajiban pemenuhan 12 SKS selama 4 bulan. Peran *job performance* mahasiswa pada program magang bank umum ini dituntut tinggi karena selain untuk memenuhi kewajiban dari kampus, tentunya mahasiswa memiliki tanggung jawab dari perusahaan yang harus diselesaikan. Menurut Sinambela (2016:480), *job performance* merupakan pelaksanaan dan penyempurnaan dari suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan definisi tersebut, proses adalah sesuatu yang ditekankan dalam *job performance*. Selama pelaksanaan kegiatan magang, mahasiswa dituntut untuk memahami *job description* mereka di unit dimana mereka ditempatkan dan melakukan pekerjaan sebaik mungkin sehingga penyerapan wawasan baru dapat berlangsung secara maksimal dan pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik. *Job performance* mahasiswa selama magang dapat dikatakan baik karena mahasiswa bertanggung jawab akan pekerjaannya. Hal ini dibuktikan dari hasil dari pra-survei yang diisi oleh 30 orang mahasiswa yang magang di bank

umum, baik bank konvensional maupun bank syariah secara acak melalui *google form*.



Gambar 1. 2 Pra-Survei *Job Performance*

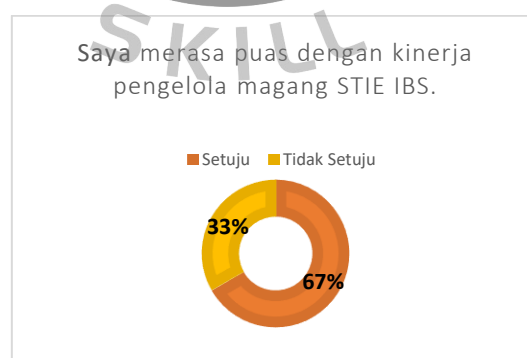
Sumber: Data Diolah (2021)

Mahasiswa juga mendapatkan penilaian yang terbaik dari pembimbing lapangan serta dosen pembimbing sebagai bentuk dari *job performance* magang. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* dengan Ibu Dewi Prihadiyanti selaku Kepala Unit Magang STIE Indonesia Banking School, dimana beliau mengatakan bahwa sekitar 95% mahasiswa mendapatkan nilai dari *range* 80.00 – 100.00. Nilai tersebut dikategorikan dengan predikat A, artinya para mahasiswa mendapatkan nilai yang bagus.

Job performance mahasiswa selama magang merupakan hal penting yang harus dipertahankan. Hal ini memberikan berbagai keuntungan yaitu pertama, memberikan keuntungan bagi mahasiswa berupa pengalaman kerja dan mendapatkan penilaian untuk pemenuhan SKS. Kedua, keuntungan bagi bank dimana adanya sumber daya manusia tambahan yang dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Ketiga, memberikan keuntungan bagi STIE

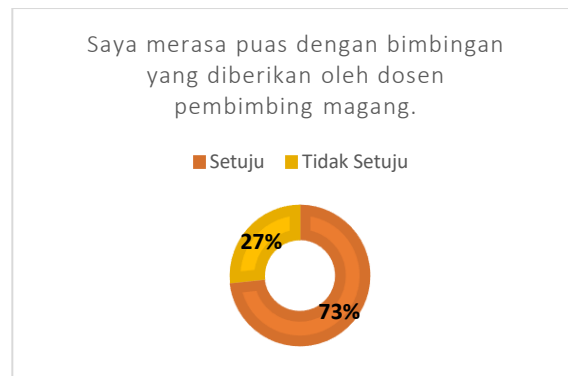
Indonesia Banking School berupa citra yang baik oleh bank-bank yang telah menjalin kerja sama dengan kampus sehingga penerimaan anak magang tetap bisa berjalan. Meskipun *job performance* mahasiswa baik, namun terdapat fenomena terkait *job satisfaction* yang mungkin bisa mendapatkan perhatian lebih untuk tetap mempertahankan *job performance* para mahasiswa magang angkatan selanjutnya.

Job satisfaction merupakan perasaan yang positif dari seseorang setelah individu itu menilai suatu pekerjaan atau pekerjaan terkait (Robbins dan Judge, 2017:116). *Job satisfaction* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *job performance*, artinya semakin tinggi tingkat *job satisfaction* hal ini akan berdampak yang baik bagi *job performance* mereka (Arifin et al., 2019). Fenomena yang terjadi terkait dengan *job satisfaction* adalah rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dengan kinerja pengelola magang STIE Indonesia Banking School dibandingkan kepada dosen pembimbing dan bank tempat mahasiswa melakukan magang. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil pra-survei *job satisfaction* sebagai berikut:



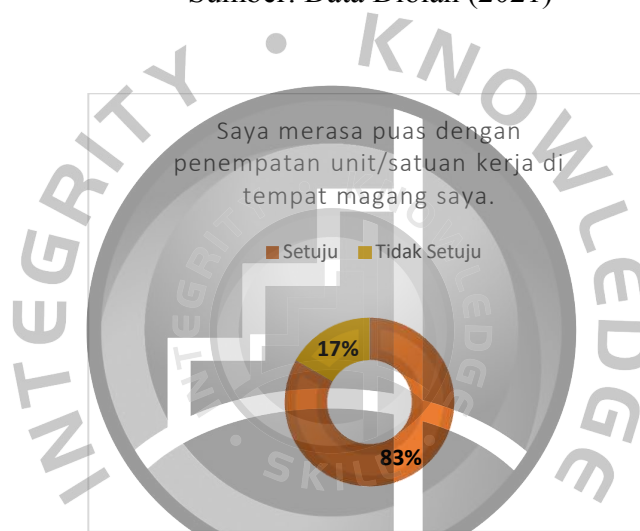
Gambar 1. 3 Pra-Survei *Job Satisfaction* 1

Sumber: Data Diolah (2021)



Gambar 1. 4 Pra-Survei *Job Satisfaction* 2

Sumber: Data Diolah (2021)



Gambar 1. 5 Pra-Survei *Job Satisfaction* 3

Sumber: Data Diolah (2021)

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa persentase kepuasan mahasiswa terhadap pengelola magang sebesar 67%, nilai ini merupakan yang paling rendah dibandingkan dengan persentase kepuasan mahasiswa terhadap dosen pembimbing yang menduduki persentase terendah kedua sebesar 73%, dan persentase kepuasan terbesar adalah terhadap bank tempat mereka melakukan magang sebesar 83%. Fenomena tambahan terkait *job satisfaction* didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan 6 orang mahasiswa magang bank konvensional maupun syariah

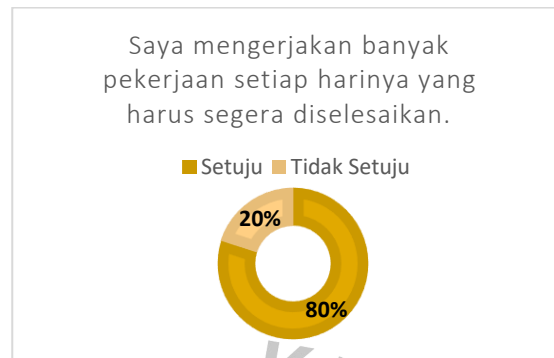
secara langsung dan melalui *whatsapp*, sebagian mengatakan puas dengan kegiatan magang ini dan sebagian lagi mengatakan belum puas.

Penyebab pertama ketidakpuasan ditimbulkan akibat adanya ketidaksesuaian antara minat dengan satuan kerja yang ditempati oleh mahasiswa sehingga mahasiswa merasa kurang semangat dalam menjalani pekerjaannya, hal ini juga diukung oleh hasil pra-survei *job satisfaction* meskipun sebagian besar mahasiswa mengatakan puas dengan penempatannya, namun sebesar 17% memilih jawaban yang berbeda. Penyebab kedua adalah masalah distribusi tugas, meskipun banyak mahasiswa yang mengatakan mereka mempunyai banyak tugas tetapi ada juga mahasiswa yang mengaku memiliki banyak waktu luang karena tugas yang diberikan sedikit. Hal ini menjadikan mahasiswa merasa dirinya kurang berkontribusi dalam pekerjaan.

Workload merupakan frekuensi dari kegiatan rata-rata dalam masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Tambengi et al., 2016). Menurut Munandar et al. (2019), *workload* dapat mendorong peningkatan *job satisfaction*. *Workload* dapat mendorong setiap individu untuk bekerja lebih baik dan memotivasi mereka untuk melaksanakan tugas sesuai dengan *workload* yang diberikan (Munandar et al., 2019).

Perbedaan durasi magang di bank umum selama 4 bulan dibandingkan durasi magang di Bank Indonesia yang hanya selama 2 minggu menyebabkan lebih banyaknya tanggung jawab yang dilakukan oleh mahasiswa. Mahasiswa memiliki kuantitas pekerjaan yang cukup banyak yang harus segera diselesaikan setiap

harinya, hal ini sesuai dengan fenomena yang penulis dapatkan berdasarkan hasil dari kuesioner pra-survei *workload*.



Gambar 1.6 Pra-Survei *Workload*

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan gambar 1.2, 80% mahasiswa menyetujui bahwa banyak pekerjaan yang harus segera diselesaikan setiap harinya. Sisanya sebesar 20% mahasiswa tidak setuju mengenai hal tersebut.

Setiap pekerjaan yang sedang dijalankan akan terasa lebih ringan jika individu memiliki *work motivation* untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Menurut Afandi (2018:23), *work motivation* merupakan suatu keinginan dari dalam diri individu yang timbul karena merasa terinspirasi, tersemangati, serta terdorong untuk melakukan segala aktivitas dengan ikhlas. *Work motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, artinya semakin tinggi *work motivation*, semakin tinggi pula *job satisfaction* (Aryanta et al., 2019). Terkait dengan *work motivation*, terdapat keunikkan pada salah satu item pernyataan pra-survei dimana pernyataan tersebut memiliki jawaban yang berimbang.



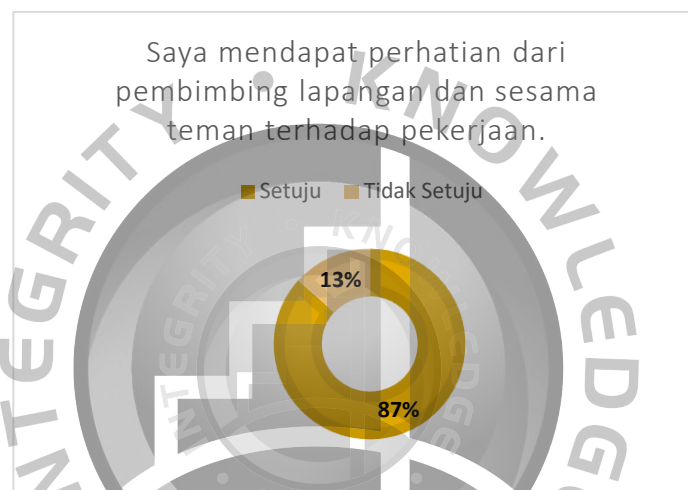
Gambar 1.7 Pra-Survei *Work Motivation*

Sumber: Data Diolah (2021)

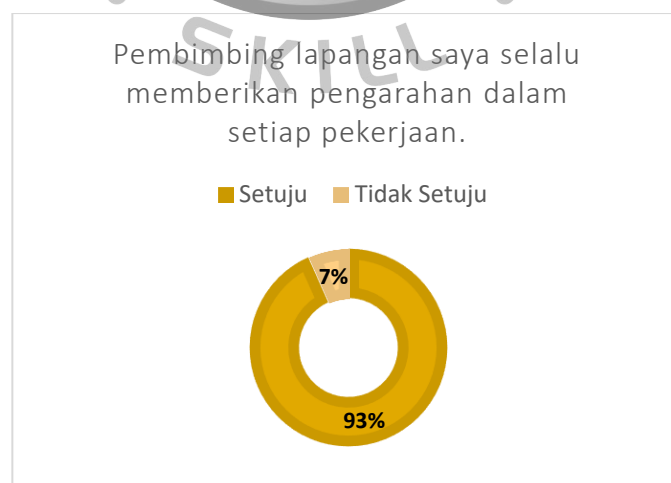
Hasil pra-survei menyatakan 50 % mahasiswa menikmati aktivitas mereka selama magang, namun 50% setuju bahwa mereka bosan dengan aktivitas atau pekerjaan yang mereka lakukan selama kegiatan magang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa, penyebab pertama kebosanan terjadi akibat kurangnya variasi tugas karena pekerjaan yang monoton atau selalu sama hingga akhir periode magang. Penyebab kedua, berdasarkan pra-survei terkait *workload*, meskipun sebagian besar mahasiswa memiliki kuantitas pekerjaan yang banyak, sisanya sebesar 20% tidak berpendapat demikian. Sedikitnya tugas yang dibebankan membuat mahasiswa bekerja secara tidak maksimal. Penyebab terakhir adalah mahasiswa kurang termotivasi karena ditempatkan di satuan kerja yang tidak sesuai dengan minat mereka.

Human relation (hubungan antar manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* (Rahman & Kasmiruddin, 2017). *Human relation* yang baik dapat memengaruhi suasana kerja menjadi lebih menyenangkan dan tentunya akan membangun semangat serta rasa ingin tahu yang lebih terhadap

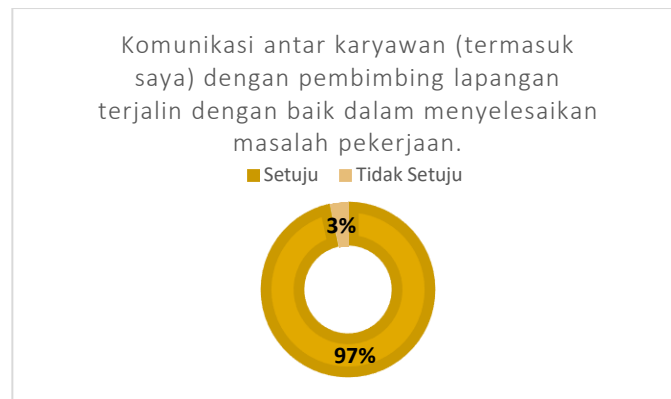
tugas yang menjadi tanggung jawab para mahasiswa. Hal ini didukung oleh pendapat dari Effendy (2009:50), *human relation* adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan bekerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan. Berdasarkan hasil pra-survei hubungan antara mahasiswa dengan karyawan terjalin dengan baik.



Gambar 1.8 Pra-Survei *Human Relation* 1
Sumber: Data Diolah (2021)



Gambar 1.9 Pra-Survei *Human Relation* 2
Sumber: Data Diolah (2021)



Gambar 1.10 Pra-Survei *Human Relation* 3

Sumber: Data Diolah (2021)

Kesimpulan tersebut didukung dengan 87% mahasiswa setuju bahwa mereka mendapat perhatian dari pembimbing lapangan dan sesama karyawan terhadap pekerjaannya, 93% mahasiswa setuju bahwa mereka selalu diberikan arahan di dalam setiap pekerjaannya, dan 97% mahasiswa setuju bahwa komunikasi antar karyawan dan mereka dengan pembimbing lapangan terjalin dengan baik terkait dengan masalah penyelesaian pekerjaan. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis berminat untuk membahas mengenai **“Pengaruh *Workload*, *Work Motivation*, dan *Human Relation* terhadap *Job Performance* melalui *Job Satisfaction* (Studi pada Mahasiswa Magang Bank Umum STIE Indonesia Banking School Angkatan 2017).**

1.2. Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini merupakan batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian ini:

1. Penelitian ini dibuat berdasarkan pengembangan dari hasil-hasil penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan modifikasi model atau modifikasi

metode penelitian dari hasil-hasil penelitian sebelumnya. Berdasarkan fenomena yang penulis dapatkan, maka penulis mengambil serta menggabungkan beberapa variabel untuk diteliti. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana *workload*, *work motivation*, dan *human relation* terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*.

2. Variabel eksogen yang terdapat di dalam penelitian ini adalah *workload*, *work motivation*, dan *human relation*. Variabel endogen yaitu *job satisfaction* sebagai variabel mediasi dan *job performance*.
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi mahasiswa STIE Indonesia Banking School angkatan 2017 yang melakukan magang di bank umum, baik bank konvensional maupun syariah pada semester 7. Penelitian ini akan mengukur tingkat pengaruh *workload*, *work motivation*, dan *human relation* terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang penulis dapatkan melalui hasil *interview* dengan beberapa mahasiswa, penyebaran kuesioner pra-survei, dan dari data pendukung yang dikumpulkan, penulis mendapatkan meskipun *job performance* mahasiswa selama magang baik namun ada beberapa faktor yang memengaruhi *job satisfaction* mahasiswa. Selain hubungan *job satisfaction* mahasiswa terhadap pengelola magang, dosen pembimbing, serta bank tempat magang, terdapat faktor-faktor lain berupa *workload*, *work motivation*, dan *human relation*.

Pertama, mengenai *workload*, durasi magang di bank umum lebih lama dibandingkan durasi magang di Bank Indonesia. Lamanya durasi tersebut membuat mahasiswa memiliki kuantitas tugas yang lebih banyak, hal ini sesuai dengan fenomena yang penulis dapatkan berdasarkan hasil dari kuesioner pra-survei yang diisi oleh 30 orang mahasiswa yang magang di bank umum secara acak.

Kedua, mengenai *work motivation*, hasil kuesioner pra-survei menyatakan jawaban berimbang di mana 50% mahasiswa menikmati kegiatan selama magang, dan sisanya merasa bosan. Faktor kurangnya variasi tugas hingga akhir periode magang, masih adanya para mahasiswa yang memiliki kuantitas tugas yang sedikit, dan ketidaksesuaian antara minat para mahasiswa dengan satuan kerja yang ditempati mahasiswa memengaruhi motivasi kerja mahasiswa.

Terakhir, mengenai *human relation*, berdasarkan 3 item pernyataan pra-survei terkait *human relation*, semua jawaban pada masing-masing pernyataan menunjukkan angka di atas 80% pada pilihan setuju. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjalin antara mahasiswa dengan karyawan adalah baik.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Apakah *workload* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?

2. Apakah *work motivation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?
3. Apakah *human relation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?
4. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?
5. Apakah *job satisfaction* memediasi antara *workload* dan *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?
6. Apakah *job satisfaction* memediasi antara *work motivation* dan *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?
7. Apakah *job satisfaction* memediasi antara *human relation* dan *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017?

1.5. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan oleh penulis sebelumnya, penulis membatasi untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempertahankan kinerja mahasiswa. Penelitian ini dibatasi pada *workload*, *work motivation*, dan *human relation* terhadap *job performance* melalui *job*

satisfaction. Objek yang menjadi penelitian ini adalah mahasiswa STIE Indonesia Banking School angkatan 2017 yang pada semester 7 melakukan magang di bank umum, baik bank konvensional maupun bank Syariah yang seluruhnya berjumlah 137 orang dengan rincian 114 orang mahasiswa magang di bank konvensional dan 23 orang mahasiswa magang di bank syariah.

1.6. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, penulis bertujuan untuk membuktikan serta menganalisis atas hal-hal sebagai berikut:

1. Menguji serta menganalisis apakah *workload* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.
2. Menguji serta menganalisis apakah *work motivation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.
3. Menguji serta menganalisis apakah *human relation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.
4. Menguji serta menganalisis apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.

5. Menguji serta menganalisis apakah *job satisfaction* memediasi antara *workload* dan *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.
6. Menguji serta menganalisis apakah *job satisfaction* memediasi antara *work motivation* dan *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.
7. Menguji serta menganalisis apakah *job satisfaction* memediasi *human relation* dan *job performance* pada mahasiswa magang bank umum STIE Indonesia Banking School angkatan 2017.

1.7. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat semakin menambah ilmu pengetahuan penulis dan dapat membuktikan bagaimana pengaruh *workload*, *work motivation*, dan *human relation* terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan kepada perusahaan tempat magang maupun STIE Indonesia Banking School untuk tetap mempertahankan *job performance* mahasiswa dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi *job satisfaction* mahasiswa melalui *workload*, *work motivation*, dan *human relation*.

3. Bagi Akademisi

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan serta memberikan gagasan yang baru pada penelitian yang berkaitan dengan *workload*, *work motivation*, dan *human relation* terhadap *job performance* melalui *job satisfaction*.

1.8. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdapat lima bab yang akan disajikan secara berurutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pemaparan terkait teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu *workload*, *work motivation*, *human relation*, *job satisfaction*, dan *job performance*. Selain teori, bab ini menyajikan kerangka konseptual, model penelitian, dan tabel penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, jenis dan desain penelitian, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan gambaran umum objek penelitian, pembahasan mengenai hasil penelitian, serta pengembangan hasil pengujian yang dikaitkan dengan teori.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

