BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi milenium saat ini, setiap perusahaan dihadapkan pada persaingan antar perusahaan yang semakin meningkat (Kotler, 2009). Dalam iklim persaingan tersebut, setiap perusahaan harus berusaha dalam meningkatkan produktivitas supaya mampu bertahan dan tetap eksis. Agar perusahaan menunjukkan produktivitas yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan sebagai salah satu faktor penting yang dapat menggerakkan dan mengembangkan perusahaan. Sesuai dengan pernyataan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnley (1991), yang menyatakan bahwa prestasi kerja individu adalah prestasi organisasi.

Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada struktur tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus mempunyai karyawan yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan tinggi serta tata cara berusaha untuk mengelola perusahaan semaksimal mungkin sehingga produktivitas kerja karyawan turut meningkat.

Untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah karena produktivitas kerja dapat dianalisa dari berbagai sudut

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

pandang serta dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain faktor gaya kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi kerja, dan pelatihan kerja yang ada didalam organisasi atau perusahaan (Rivai dalam Masrukhin dan Waridin, 2006:200). Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.

Fenomena kegiatan perusahaan tercermin dari pencapaian tujuan perusahaan dalam industri perbankan yaitu berupa tabungan, giro dan dana pihak ketiga yang dirangkum untuk tahun 2016 dan 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi (dalam jutaan Rupiah)

	2016				2017			
	Realisasi	Target	%	Gap	Realisasi	Target	%	Gap
Tabungan	3.275.513	3470323	96.30%	(122,79)	3.667.591	3.965.473	9249%	(297.882)
Giro	654.262	591.598	110.59%	62.664	807.126	1.002.574	80.51%	(195.447)
Dana Pihak Ketiga	5.915.839	6.176.049	95.79%	(260.210)	6.672.902	7.494.874	89.03%	(821.971)

Sumber: PT Bank "X"

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa target yang ditentukan oleh bank tidak mencapai realisasinya. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan dalam memenuhi target yang ditentukan perusahaan belum optimal.

Industri perbankan adalah merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam menunjang program-program pembangunan, yaitu antara lain sebagai penghimpun dana, pembiayaan dan modal pelaksanaan pembangunan serta modal kerja bagi institusi dalam melakukan kegiatan yang akan mendorong perekonomian secara mikro maupun makro. Selain itu juga perbankan dapat

dijadikan sebagai perantara dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana kepada masyarakat yang memerlukan dana untuk menjalankan aktivitasnya dalam melakukan transaksi keuangan.

Dengan demikian terdapat dua peranan perbankan yang sangat penting yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat. Perbankan harus mendapatkan dana terlebih dahulu dari masyarakat yang menyimpan dalam bentuk simpanan tabungan, giro dan deposito. Kemudian perbankan dapat menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman ataupun pemberian kredit.

Dalam melaksanakan tugas dan peranan perbankan pada umumnya, setiap bank tentunya wajib memiliki karyawan sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah perusahaan harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawaan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut.

Robin dan Judge (2008:222), mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Dari definisi tersebut dapat dicermati bahwa motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan.

Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusianya. Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai asset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi-kondisi kondusif itu bisa bermacam-macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing masing. Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyaman dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain lain.

Selain motivasi kerja, perusahaan juga perlu memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pegawai menurut Hariandja (2011:291) dapat dilihat bahwa “pekerja tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan-aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai".

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda–beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan hal kepuasan kerja para karyawannya. Sebagaimana yang dikemukakan Handoko (2008:196) "Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustasi".

Aspek–aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja karyawan antara lain: faktor individual (umur, jenis kelamin, sikap pribadi terhadap pekerjaan), faktor hubungan antar karyawan (hubungan antar manajer dan karyawan, hubungan sosial antara sesama karyawan, sugesti dari teman sekerja, faktor fisik dan

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

kondisi tempat kerja, emosi dan situasi kerja) faktor eksternal (keadaan keluarga, rekreasi, pendidikan). Aspek tersebut memberikan motivasi agar kepuasan kerja tercapai bagi karyawan. Dan yang berkewajiban memenuhi tercapainya kepuasan kerja tersebut adalah setiap pimpinan perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat memotivasi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan.

Untuk dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal serta mengikuti segala perkembangan yang ada agar tercapainya tujuan suatu perusahaan, maka perlu adanya motivasi agar para karyawan memiliki semangat kerja yang baik. Salah satu motivasi itu adalah dengan memenuhi keinginan-keinginan karyawan antara lain: gaji atau upah yang sesuai, pekerjaan yang aman, penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, pimpinan yang adil dan bijaksana, suasana kerja yang nyaman, organisasi atau perusahaan yang dihargai masyarakat dan lingkungan kerja yang baik.

Dengan memperhatikan lingkungan kerja di perusahaan, maka perusahaan telah memberikan salah satu kebijakan kepada para karyawan untuk memberikan semangat kerja agar mereka mampu bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Hubungan antara karyawan di dalam lingkungan kerja dan instrumen-instrumen yang terdapat didalamnya menjadi bagian dalam pekerjaan itu sendiri. Dalam melaksanakan pekerjaan kantor faktor lingkungan kerja merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh semua pihak. Dimana lingkungan kerja itu sendiri merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

karyawan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut karyawan dan waktu yang lebih banyak karena tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi karyawan dalam bekerja agar lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Jika semangat kerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja juga turut menunjang maka pencapaian tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan merancang sistem kerja yang efisien memang tidak mudah. Membutuhkan kontribusi langsung dari masing-masing anggota tim, agar suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan bisa tercipta dengan sendirinya serta mendorong para karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung mereka untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan semangat kerja yang tinggi, sebaliknya jika seorang karyawan bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga semangat kerja karyawan tersebut akan rendah dan menurun.

Pada PT. Bank “X” sebagian dari kondisi-kondisi kondusif dalam menjaga

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

motivasi karyawan itu juga sudah jadi perhatian oleh Divisi Sumber Daya Manusia / HRD nya. Diantaranya kesempatan mengikuti seleksi karir untuk jenjang yang lebih tinggi maupun program reward untuk karyawan berprestasi. Namun dalam beberapa hal tertentu ternyata juga masih ditemukan kondisi yang kontradiktif, yang bila diamati, juga akan dapat berpotensi menurunkan bahkan mematikan motivasi. Misalnya adanya pembedaan usia pensiun yang lebih dini bagi karyawan frontliners serta penempatan karyawan yang memiliki tempat tinggal relatif cukup jauh dari tempat kerjanya sehingga harus menempuh waktu cukup lama dalam perjalanan.

Pada penulisan ini penulis lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan dan karyawati PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin, apakah karyawan dan karyawati merasa puas dengan kondisi gedung kantor, penempatan karyawan pada bagian atau bidang kerja yang sama untuk rentang waktu yang cukup lama, akankah berpengaruh pada kepuasan kerja, lingkungan kerja dan motivasi dari karyawan tersebut dalam bekerja, karena karyawan rentan sekali untuk mengalami kejenuhan akibat pekerjaan monoton yang dijalani.

Bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang akan mudah membuat karyawan merasa bosan. Rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan, karena mungkin mereka tidak lagi mempunyai motivasi yang cukup untuk perlu melakukan itu. Mereka

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

mengetahui bahwa posisi mereka tidak akan berubah, bisa menyebabkan karyawan tidak lagi punya minat dan kemauan untuk mengembangkan diri, dan pada titik tertentu mungkin saja menjadi tidak perduli dengan produk atau program yang ingin diekspos oleh perusahaan, sebab bagi mereka itu sama sekali tidak akan mempengaruhi posisi dan karir mereka..

Kondisi itu bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh perusahaan, akan dapat menjadi bumerang yang bisa merugikan perusahaan. Sebab sebagai ujung tombak, karyawan *front liners* sesungguhnya adalah etalase perusahaan di mata konsumen (nasabah). Bagi masyarakat awam, perilaku dan tampilan yang ditunjukkan oleh *front liners* merupakan representasi dari perusahaan itu dalam pikiran mereka. Oleh sebab itu pengelolaan pada bagian *front liners* semestinya dijadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa, termasuk oleh PT Bank "X". Begitu juga halnya dengan karyawan yang bekerja pada bagian back-office.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk membahasnya dalam bentuk penyusunan tugas akhir yang diberi judul: "Pengaruh Motivasi dan Lingkungan kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya pada Produktifitas Kerja Karyawan pada PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pra survey, terdapat beberapa masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini terkait dengan topik penelitian. Banyak hal yang dapat digali dalam penelitian ini. Diantaranya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

1. Tingkat pencapaian kinerja yang belum tercapai secara maksimal, baik secara kualitas maupun kuantitas
2. Tidak tercapainya target pendapatan
3. Adanya karyawan yang belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan
4. Kurangnya motivasi kerja karyawan dari pimpinan perusahaan.
5. Kurangnya gairah dan semangat kerja para karyawan yang menyebabkan angka keterlambatan setiap bulannya tinggi.
6. Masih banyaknya karyawan yang sering tidak masuk kantor sehingga menyebabkan kurangnya disiplin kerja.
7. Fasilitas kantor yang dirasa kurang oleh karyawan
8. Ruang kantor yang sempit sehingga mengganggu mobilitas karyawan
9. Sirkulasi udara yang kurang baik di ruangan kantor

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada tesis ini bertujuan untuk memudahkan dan membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih terfokus pada masalah yang diteliti. Oleh karena itu, dalam penelitian ini pokok permasalahan akan difokuskan pada masalah analisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja karyawan pada PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *back office*.

1.4 Perumusan Masalah

Penelitian ini mengambil suatu perumusan permasalahan penelitian

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

(*research question*) yaitu :

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin.
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin.
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin.
6. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin melalui Kepuasan kerja?
7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin melalui Kepuasan kerja?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin
3. Pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area

Bekasi Jatiwaringin.

4. Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin
6. Pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin melalui Kepuasan kerja
7. Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin melalui Kepuasan kerja.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

   Manfaat secara umum yang dapat diperoleh bagi pembaca yaitu memberikan masukan sejauh mana motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja dapat memberikan nilai kontribusi positif dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan untuk peneliti agar dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Bagi Praktisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang menunjukkan adanya pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan, yang dapat memberikan masukan kepada para praktisi secara umum maupun secara khusus kepada manajemen PT Bank "X" Area Bekasi Jatiwaringin akan pentingnya

Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja..., Tita Novita, MM-IBS, 2018

pemahaman dari manajemen secara organisasi terhadap pengelolaan kepuasan kerja dan produktivitas kerja karyawan.