

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia industri sedang mendekati era baru yang dikenal dengan Revolusi Industri Keempat. Istilah Revolusi Industri 4.0 dicetuskan pada Hannover Messe di Jerman pada tahun 2011. Revolusi Industri 4.0 merupakan fenomena yang menggabungkan teknologi jaringan dan otomatisasi. Revolusi industri keempat sering disebut sebagai “sistem siber-fisik” (David et al., 2022). Ide implementasinya fokus pada otomatisasi proses implementasi dan pengurangan tenaga kerja dengan bantuan teknologi informasi. Hasilnya, efektivitas dan efisiensi tempat kerja otomatis tumbuh (Kokina & Blanchette, 2019).

Ketika pertumbuhan industri beralih ke digitalisasi, segala jenis bisnis mulai beradaptasi dengan inovasi baru. Selain merambah ke sektor keuangan, kemajuan teknologi yang meningkatkan kualitas hidup juga merambah bidang ini. Salah satu arah transformasi Era Industri 4.0 terjadi pada industri perbankan (Rahmawati et al., 2021). Industri perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai intermediasi untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkannya kembali ke kegiatan ekonomi produktif, sehingga berkontribusi terhadap kemajuan perekonomian Indonesia (Setiawan, 2019).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong perbankan untuk melakukan digitalisasi dengan diterbitkannya Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Peraturan yang dikeluarkan OJK menyatakan bahwa “Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan penggunaan data nasabah guna memberikan pelayanan kepada nasabah dengan lebih cepat dan mudah, sesuai dengan pengalaman nasabah, dan dapat dilakukan sepenuhnya secara mandiri oleh pelanggan dengan fokus pada aspek keselamatan.” Melalui peraturan OJK ini, perbankan berharap dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Mutiara et al., 2019).

Maka upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan menjadi bagian yang sangat penting sebagai lembaga penopang perekonomian nasional, industri perbankan memegang peranan yang sangat penting di Indonesia. Kelancaran aliran uang sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan perekonomian. Oleh karena itu, salah satu tujuan kebijakan perbankan adalah menciptakan kondisi perbankan yang sehat dan kuat. Peran lain industri perbankan dalam pembangunan nasional adalah sebagai sarana transmisi kebijakan moneter. Selain itu, perbankan merupakan alat yang sangat penting untuk melakukan transaksi pembayaran domestik dan internasional. Mengingat pentingnya fungsi tersebut, maka upaya meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap industri perbankan menjadi bagian yang sangat penting. (Bempah et al., 2022)

Untuk bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang mendukung itu. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perkembangan setiap perusahaan, sehingga mampu mempertahankan eksistensi perusahaan di era persaingan terbuka dan global saat ini. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus diperoleh atau dikembangkan sampai pada tingkat tertentu sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Titop et al., 2023). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan; mereka adalah aset yang harus dilatih dan dikembangkan. SDM juga merupakan kunci perkembangan perusahaan (Torang, 2012)

Bank X adalah salah satu bank milik negara yang beroperasi di Indonesia. Dari segi total aset, bank ini merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dan memiliki jumlah nasabah yang banyak di seluruh pelosok tanah air. Bank X lebih fokus pada bisnis dalam kegiatan usahanya, pembiayaan usaha mikro berbasis masyarakat. Program bisnisnya meliputi pinjaman kepada perusahaan publik, usaha mikro dan kredit, modal kerja hingga perusahaan ritel (Wiyati et al., 2023) Selain itu, Bank X juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan subjektif diskriminatif seperti kesetaraan gender

dan kesempatan kerja, kesempatan pembangunan yang setara, dan kebijakan gaji berdasarkan kinerja. Selain itu Bank X juga menerapkan *work-life balance* bagi pegawainya (Dewanto & Kusumastuti, 2022)

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya Bank X di dukung oleh beberapa divisi, salah satunya yaitu *Funding and Retail Sales Division* memiliki tanggung jawab yang luas dalam menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Salah satu aspek kunci dari tanggung jawab divisi ini adalah membangun serta memelihara hubungan yang positif dengan nasabah bank, dengan tujuan agar mereka memilih untuk menyimpan dana tabungan mereka di bank tersebut. Divisi ini juga berperan sebagai penyampai informasi mengenai produk-produk dari bank kepada nasabah, serta bertindak sebagai promotor produk-produk terbaru seperti tabungan, deposito, dan giro. Selain itu, mereka aktif dalam membantu proses pembukaan rekening baru bagi nasabah dan menjaga loyalitas nasabah sebagai prioritas utama, dengan memberikan layanan pemeliharaan yang berkualitas serta melaporkan aktivitas harian, mingguan, dan bulanan terkait program-program yang telah tercapai.

Selain menjalankan fungsi-fungsi yang disebutkan sebelumnya, divisi ini juga bertanggung jawab untuk mencari calon nasabah baru yang berminat menabung atau membuka rekening baru di bank. Salah satu upaya untuk mencapai hal ini adalah dengan mengajak berbagai merchant untuk bekerja sama dengan bank, sehingga memperluas jangkauan layanan bank dan

potensial nasabah baru. Dengan demikian, Divisi Funding and Retail Sales tidak hanya menjaga hubungan dengan nasabah yang ada, tetapi juga secara proaktif mencari peluang baru untuk pertumbuhan bisnis perusahaan.

Tabel 1.1 Hasil Wawancara

No	Tanggal Wawancara	Hasil
1	24 Oktober 2023	Sulit untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karena beban kerja yang tinggi.
2	24 Oktober 2023	Meskipun sudah memberikan kontribusi yang signifikan dalam pekerjaan, kompensasi tetap tidak sesuai dengan kinerja yang sudah di berikan
3	24 Oktober 2023	Kompensasi menjadi faktor utama yang memotivasi untuk memberikan kinerja terbaik.
4	25 Oktober 2023	Merasa tertekanan karena batasan waktu yang terlalu ketat, sehingga menghasilkan pekerjaan kurang maksimal.
5	25 Oktober 2023	Terdapat ketidakadilan terkait Kompensasi, dengan orang yang memiliki tugas serupa tetapi mendapatkan kompensasi yang sangat berbeda.

6	26 Oktober 2023	Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan motivasi
7	26 Oktober 2023	Pemberian motivasi yang dilaksanakan setiap pagi sangat berpengaruh untuk lebih terarah

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank X, terlihat bahwa sebagian dari mereka menyampaikan ketidakpuasan terkait kompensasi yang diterima. Keluhan utama yang muncul adalah terkait dengan beban kerja yang dianggap terlalu berat. Beberapa karyawan menyebutkan bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak sebanding dengan imbalan yang diterima.

Pada wawancara tersebut juga mengungkapkan adanya dampak positif dari upaya motivasi yang diberikan setiap hari. Beberapa karyawan menyatakan bahwa dorongan ini memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjaga semangat dan kegigihan mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Motivasi ini dianggap sebagai pendorong penting yang mampu mengatasi rasa lelah dan tekanan yang diakibatkan oleh beban kerja yang berat. Para karyawan menyoroti pentingnya peran motivasi harian dalam membantu mereka tetap fokus dan berkontribusi maksimal meskipun dihadapkan pada tantangan yang berat.

Kompensasi merupakan bagian dari kebijakan perusahaan dan segala bentuk pembayaran yang bertujuan untuk memberikan penghargaan atas kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Sumber daya manusia merupakan kunci penentu keberhasilan pelaksanaan kegiatan internal perusahaan. Oleh karena itu, berhasil tidaknya suatu organisasi atau lembaga akan bergantung pada unsur manusia atau kemampuan pegawainya dalam mencapai tujuannya (Sugiarti, 2020) Kompensasi juga berperan sebagai faktor peningkatan kinerja bagi karyawan. Besarnya kompensasi memiliki dampak pada kinerja karyawan, sehingga perusahaan perlu berkomunikasi dengan karyawan untuk menetapkan besaran kompensasi yang akan diterima, sehingga karyawan dapat bekerja secara profesional. Sukses dalam menentukan kompensasi yang sesuai bagi karyawan akan memengaruhi kualitas sumber daya manusia, yang berhubungan dengan efektivitas dan efisiensi dalam perusahaan. Selain itu, kompensasi yang sesuai juga akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penentuan kompensasi yang tepat akan memengaruhi kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Jika kompensasi tidak sesuai dengan harapan karyawan, dapat menyebabkan penolakan bahkan mungkin munculnya demonstrasi karyawan. (Widodo dan Yandri, 2022)

Selain pemberian Kompensasi yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu motivasi. Motivasi adalah semangat yang menggugah seseorang dalam

bekerja sehingga mau bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi dengan memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya secara optimal. Perilaku seseorang dipengaruhi dan dirangsang oleh keinginan, pemuasan kebutuhan, serta tujuan dan kepuasan. (Sunyoto, 2015). Menurut Lucens (2011), proses mengarahkan perilaku atau dorongan menuju suatu tujuan atau insentif, dimulai dari pengertian fisiologis/psikologis adalah motivasi. Motivasi dijadikan landasan dan pemicu seseorang untuk mampu melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya. Jika seseorang tidak mempunyai motivasi batin yang tinggi dalam melakukan sesuatu, maka ia pasti akan melakukannya dengan setengah hati dan bukannya melakukan yang terbaik. Dengan tingkat semangat kerja yang tinggi maka karyawan akan menunjukkan rasa tanggung jawab dan semangat dalam bekerja sehingga menimbulkan keinginan untuk bekerja dan melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya agar tidak mengecewakan perusahaan.

Selain pemberian kompensasi dan motivasi yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu Beban kerja. Beban kerja merupakan kuantitas hasil pekerjaan atau catatan tentang hasil pekerjaan, yang dapat menunjukkan kuantitas yang dihasilkan oleh banyak pegawai pada suatu bagian tertentu (Moekijat, 2004). Beban Kerja adalah suatu bentuk proses dimana seseorang menyelesaikan suatu tugas atau serangkaian pekerjaan dalam keadaan normal dalam jangka waktu tertentu yang seluruhnya berkaitan dengan indikator.

Beban kerja yang tidak tepat menimbulkan kesenjangan antara pekerjaan dengan kemampuan pegawai. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan karyawan cepat lelah baik secara fisik maupun mental (Nabawi, 2019).

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi mempunyai perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas mempunyai perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Kurniawan dan Riantobi, 2022). Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja pada hakikatnya adalah urusan individu. Setiap orang mempunyai kepuasan yang berbeda-beda terhadap sistem nilai yang menyangkut dirinya (Darmawan, 2020).

Berdasarkan fenomena yang ada di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Pemberian Kompensasi, Motivasi dan Beban Kerja ke dalam skripsi peneliti dengan judul “Pengaruh Pemberian Kompensasi, Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Tetap *Funding and Retail Sales Division* Kantor Pusat Bank X Jakarta)

1.2 Ruang Lingkup

Berikut ini adalah batasan yang dibuat oleh penulis dalam penyusunan penelitian :

1. Penelitian yang diteliti penulis berdasarkan pengembangan dari hasil-hasil penelitian sebelumnya. penelitian ini dapat berupa modifikasi dari model, atau modifikasi metode penelitian dari hasil-hasil penelitian sebelumnya
2. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah kompensasi, motivasi dan beban kerja. Ketiga variabel tersebut dipilih menjadi variabel independen karena dapat memberikan dampak yang nyata kepada variabel dependen. Variabel dependen yang terkait dengan variabel independen sebelumnya adalah kepuasan kerja
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi Karyawan Tetap pada Bank X yaitu Manajer dan Assisten Manajer. Penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan kerja melalui kompensasi, motivasi dan beban kerja

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu :

1. Apakah pemberian kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank X ?
2. Apakah Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank X ?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank X ?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh pemberian kompensasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank X
2. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank X
3. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank X

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi internal manajemen perusahaan dalam rangka pengelolaan sumber daya manusia ke depan serta dalam rangka meningkatkan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi maupun tujuan perusahaan

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk menambah dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis di perguruan tinggi dan juga untuk memperluas wawasan pemikiran serta menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan pada keadaan yang sebenarnya dalam lapangan

dan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh pemberian Kompensasi, Motivasi dan Beban kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Bank X

1.6 Sistematika penulisan penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas dari beberapa hal. Dan ada lima bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang mengurai isi penelitian ini. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian yang berhubungan dengan Pengaruh Pemberian Kompensasi, Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Bank X

BAB II LANDASAN TEORI

Isi dari bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, serta kerangka, model penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENULISAN

Bab ini berisi tentang populasi, sampel, sampling data dan sumber data, metode pengumpulan data definisi operasional variabel dan alat analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diawali dengan penjelasan mengenai objek penelitian, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Merupakan bab penutup yang menyajikan secara singkat mengenai apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dalam bagian kesimpulan. Dalam bab ini ditutup dengan keterbatasan, saran dan implikasi yang dapat dipertimbangkan terhadap hasil penelitian.

