

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu bagian sumber daya perusahaan yang sangat penting dan erat hubungannya dengan produktivitas. Sumber daya manusia menjadi elemen penggerak utama atas segala aktivitas dan kegiatan perusahaan, sehingga harus ada perhatian khusus dari pihak perusahaan sebagai sarana dalam menunjang keberhasilan bisnisnya. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan terkait sumber daya manusianya adalah masalah kepuasan kerja. Menurut (Prayekti & Kris Aji, 2022) dalam (Robbins & Judge, 2015) kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya, selisih antara ganjaran yang diterima oleh pekerja dengan apa yang dianggap sebagai sesuatu yang harus diterima. Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang penting dalam suatu perusahaan karena dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti rajin, produktif, patuh, dan bahkan malas. Oleh karena itu pihak perusahaan harus terus mengevaluasi kepuasan kerja setiap karyawannya agar tetap produktif dan mampu bersaing dengan perusahaan *competitor*. Dapat dikatakan bahwa karyawan yang puas adalah karyawan yang produktif. Selanjutnya karyawan yang produktif akan mendorong perusahaan menjadi lebih produktif.

Institusi perbankan Indonesia di era globalisasi ini berupaya untuk menunjukkan keunggulannya untuk bisa bersaing dalam ketatnya dunia bisnis.

Institusi perbankan dituntut untuk menghasilkan output berupa layanan jasa keuangan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (BPD NTT) Kantor Cabang Kalabahi merupakan salah satu lembaga keuangan yang dikelola oleh pemerintah daerah kabupaten Alor. Perusahaan tersebut terdiri dari satu unit kantor cabang, dua kantor cabang pembantu, tiga kantor kas, dan tiga Unit Simpan Pinjam Desa (USPD) yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di kabupaten Alor dengan jumlah nasabah yang cukup banyak. Para nasabah menggunakan produk dari bank tersebut baik dalam bentuk simpanan, kredit, maupun layanan PPOB. Mengingat banyaknya jumlah nasabah yang harus dilayani setiap harinya, pihak perusahaan harus senantiasa memperhatikan sumber daya manusianya agar bisa mempertahankan produktivitas dan bisa bersaing dengan bank-bank lainnya yang ada di daerah Kalabahi.

Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (NTT) mulai melakukan kegiatannya sebagai bank pada tanggal 17 Juli 1962 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan dan Bank Sentral No: BUM 9-13/II tanggal 5 Februari 1962 tentang Pemberian Izin Usaha kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur, dengan kedudukan tempat usaha di Kupang Ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pemerintah Propinsi Nusa Tenggara Timur menetapkan perubahan status hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur dari Perseroan Terbatas menjadi Perusahaan Daerah melalui Peraturan Daerah Tingkat I Nusa Tenggara Timur No.01/pd/DPRD-GR/1963 tanggal 12 Maret 1963. Kemudian tanggal 4 Februari 1998, Perseroan kembali merubah bentuk badan

hukum dari Perusahaan Daerah kembali menjadi Perseroan Terbatas, dan dibuat Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur No.122 tanggal 22 April 1999.

Bank NTT sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan Bank Pembangunan Daerah yang berkomitmen untuk memperkuat diri sebagai bank terkemuka di daerah. Sejalan dengan misinya, Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (Bank BPD NTT) kembali mencetak prestasi masuk dalam 20 BPD *The Best* versi Infobank 2022 menjadi komitmen untuk bekerja keras, dan lebih sungguh mempersiapkan diri menuju bank Devisa. Bank NTT, melalui layanan yang kompetitif dengan jaringan yang luas dan dikelola secara profesional dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, diharapkan dapat menjadi bank terkemuka di NTT. Bank NTT perlu meningkatkan kerja karyawan.

Salah satu kunci kesuksesan pada Institusi perbankan adalah mengelola sumber daya manusia dengan baik, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Tingkat kepuasan karyawan mutlak perlu diperhatikan agar lebih tanggap terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja merupakan suatu indikasi bahwa karyawan tersebut memiliki perasaan senang dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Maka dari itu, Insititusi perbankan akan selalu berupaya meningkatkan kualitas tenaga kerja setiap karyawan yang dimilikinya melalui pemenuhan kepuasan kerja setiap karyawannya.

Kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Karyawan yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika karyawan merasa puas, maka karyawan akan semakin loyal kepada perusahaan, sehingga disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang membosankan sehingga dalam melakukan pekerjaannya, karyawan tersebut akan merasa terpaksa. sebagaimana dijelaskan pada paragraf sebelumnya. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di suatu perusahaan, salah satunya adalah gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka dibutuhkan kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Munasip, 2019). Kepemimpinan dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan untuk lebih memacu tingkat kepuasan. Salah satu gaya kepemimpinan yang efektif adalah gaya kepemimpinan transformasional menurut Sedarmayanti dalam Djonata & Wijaya (2019), kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan kinerja karyawan dan berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan. Penelitian yang menguji pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan telah banyak dilakukan, namun hasilnya tidak konsisten. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Prayekti, Kris Aji Pangestu (2022) kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Diah Ayu., et al (2021), Mella Astuti, Seno Andri (2021), Septian Aris Munandar (2021), Hendro Noor Ivansyah (2019),

dan penelitian dari Jason Paendong et., al (2019) menunjukkan kepemimpinan transformasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut menjadi dasar perlu dilakukan kajian lebih mendalam untuk meneliti lebih lanjut pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selanjutnya lingkungan kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja juga perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan agar karyawan merasa nyaman saat melakukan kegiatan kerja (Prayekti & Kris Aji, 2022). Lingkungan kerja merupakan suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja telah dilakukan, namun hasilnya beragam. Dalam penelitian Prayekti, Kris Aji Pangestu (2022), Mella Astuti, Seno Andri (2021), Septian Aris Munandar (2021), Jason Paendong et., al (2019) terbukti bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Faktor lain yang dapat menjadi pemicu terbentuknya kepuasan adalah faktor motivasi kerja. Menurut Sri & Martini (2020) dalam (Suratman, 2009), kata dasar motivasi (*motivation*) adalah motif yang berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Oleh karena itu, motivasi dapat berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Menurut Sri & Martini (2020) dalam Robbins (2010:109) mendefinisikan motivasi (*motivation*) sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Dalam penelitian Sri Sulistiya Ningsih, Martini (2020), dan Jason Paendong et., al (2019) diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan

antara motivasi terhadap kepuasan kerja.

Ketiga faktor tersebut yaitu gaya kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja dan motivasi kerja akan mempengaruhi karyawan dalam bekerja di Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas maka dapat disimpulkan sangat penting untuk meneliti kembali pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dibahas sebelumnya maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi ?
2. Apakah lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi ?
3. Apakah motivasi kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi ?
4. Apakah gaya kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja, motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi.

2. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi.
3. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi.
4. Untuk menganalisis tingkat signifikansi Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini sangat diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak seperti berikut:

##### **a. Bagi Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan tolak ukur bagi pihak manajemen SDM Bank NTT Kantor Cabang Kalam dalam kajian empiric terutama menyangkut perilaku organisasi khususnya gaya kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja, dan motivasi kerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja terhadap karyawan Bank NTT Kantor Cabang Kalabahi.

##### **b. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan solusi dalam pemecahan suatu masalah empiris yang didukung dengan teori yang mendukung sehingga dapat memberikan pola pikir yang terstruktur dalam memecahkan suatu permasalahan.

### c. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk meninjau kembali terhadap manajemen SDM yang kaitannya mengenai Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

## 1.5 Sistematika Penulisan Tesis

Penelitian ini terbagi menjadi 5 bab , dimana semua bab saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Bab dalam penelitian ini terbagi menjadi antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang pentingnya penelitian inidilakukan, rumusan masalah pada penelitian ini, tujuan dari penelitian ini dan sistematika penulisan yang digunakan untuk menulis penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu , landasan teori yang digunakan, kerangka pemikiran dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang penjelasan mengenai hasil penelitian beserta pembasan tiap-tiap hasil penelitian yang dihasilkan dalam penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini membahas mengenai kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.