

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut Adha et al (2019) Era kompetisi sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan berbagai cara yang tersusun dalam suatu program dalam rangka perbaikan mencapai tujuan dari suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang baik karena menjadi aset utama dalam mengukur tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Menurut Arfani & Luturlean (2018) tanpa peran sumber daya manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Jika SDM ini tidak diperhatikan dengan baik, maka akan menghambat tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai targetnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Alwi & Suhendra (2019) Tingkat keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada tingkat kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan. Kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tugas yang telah diberikan. Dengan adanya kinerja ini, perusahaan berharap agar mampu memiliki karyawan yang profesional dan sesuai dengan *skill* yang diinginkan oleh perusahaan sehingga target utama perusahaan terealisasi dengan baik. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Ketika Kinerja karyawan yang dimiliki buruk, maka dapat membahayakan eksistensi perusahaan. Seorang karyawan yang berkontribusi secara efektif akan

menunjukkan kuantitas dan kualitas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dengan harapan dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja dan beban kerja.

Menurut Sudiyanto (2020) kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Untuk menciptakan sumber daya yang berkualitas, maka suatu organisasi harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan yang dinilai menjadi salah satu kunci dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan penelitian dari Adha et al (2019) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam memandang pekerjaan yang mereka lakukan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Nabawi (2019) mengungkapkan semakin banyak aspek dalam bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi.

Menurut Octavianti & Hamni (2022) karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan bekerja dengan baik, aktif, dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal ini akan membawa dampak positif terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan yang akan diberikan untuk organisasi melalui perbaikan sikap dan tingkah laku serta keterampilan. Sedangkan karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan menimbulkan sikap buruk dan menyimpang yang dapat menyebabkan timbulnya frustrasi.

Tidak hanya kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi penurunan kinerja karyawan, akan tetapi beban kerja juga dapat menjadi salah satu

faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Octavianti & Hamni (2022) beban kerja diartikan sebagai kumpulan tugas yang harus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental. Sedangkan menurut Alwi & Suhendra(2019) beban kerja adalah pekerjaan yang terlalu banyak dan memiliki bobot yangterlalu sulit untuk dikerjakan. Sudyanto (2020) berpendapat beban kerja yang terlalu berlebihan membutuhkan usaha yang lebih dalam mencapai target yang dapat menimbulkan terjadinya stress kerja yang berlebihan, dan mempengaruhi tingkat emosional karyawan. Menurut Nabawi (2019) terbatasnyakemampuan yang dimiliki karyawan dalam mencapai target yang diharapkan menunjukkan tingkat kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapastitas yang dimiliki yang dapat menyebabkan penurunan kinerja(*performance failures*).

Salah satu perusahaan yang mengalami penurunan kinerja adalah Bank BRI Cabang Bangkalan Madura yang berada di Jalan Letnan Singosastro No. 1, Bangkalan, Madura, Jawa Timur. Perusahaan ini termasuk ke dalam salah satu BUMN yang bergerak di bidang keuangan, baik transaksi tunai maupun non tunai. Perusahaan ini terdiri atas 127 anggota karyawan dimana terdiri dari 51 karyawantetap dan 76 karyawan kontrak. Untuk mendukung kegiatanperbankan, kinerja menjadi hal paling utama dalam memberikan pelayananterbaik bagi *stakeholders* dan nasabah/ masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Bank BRI Cabang Bangkalan Madura yaitu adanya penurunan kinerja. Tingkat kinerja dapat diukur dengan menggunakan tingkat ketidakhadiran yang terjadi di Bank BRI Cabang

Bangkalan Madura. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1. Tingkat Ketidakhadiran Kinerja Karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah karyawan (Orang)	Jumlah Tidak Hadir (Orang)	Persentase (%)
1	Januari	127	10	7,9
2	Februari	127	13	10,2
3	Maret	127	15	11,8
4	April	127	17	13,4
5	Mei	127	8	6,3
6	Juni	127	22	17,3
7	Juli	127	24	18,9
8	Agustus	127	27	21,3
9	September	127	33	26,0
10	Oktober	127	38	29,9
11	November	127	44	34,6
12	Desember	127	45	35,4

Sumber: Bank BRI Cabang Bangkalan 2022

Dari tabel di atas menunjukkan banyaknya pegawai yang tidak hadir pada saat jam operasional berlangsung selama tahun 2022 dengan tingkat ketidakhadiran yang rendah yang terjadi pada bulan Mei sebesar 8 orang pegawai dengan persentase 6,3% dan pada bulan Desember memiliki tingkat ketidakhadiran tertinggi sebanyak 45 orang karyawan dengan persentase 35,4%. Dari data di atas juga mencerminkan tingkat ketidakhadiran yang tinggi dalam setiap bulannya dan mengakibatkan adanya penurunan kinerja dan berdampak pada keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Diduga penurunan kinerja disebabkan oleh kepuasan kerja dan beban kerja pada perusahaan yang kurang sesuai.

Berdasarkan observasi awal dengan beberapa narasumber salah satunya adalah karyawan berinisial A yang mengatakan mayoritas karyawan merasa adanya tingkat promosi yang begitu sulit untuk dicapai oleh karyawan. Promosi karyawan ini membutuhkan waktu 4-5 tahun untuk dapat dipromosikan. Sehingga, hal ini membuat karyawan merasa tidak senang untuk melakukan setiap pekerjaannya. Kemudian hal ini dapat dilihat dari adanya lambatnya seorang karyawan dalam menangani nasabah. Sulitnya promosi karyawan ini menunjukkan ketidakpuasan karyawan atas pekerjaannya.

Selain kepuasan kerja yang rendah yang terjadi di Bank BRI Kantor Cabang Bangkalan yaitu adanya tingkat beban kerja yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari adanya tabel target dan realisasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan Madura pada tahun 2022 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 2. Daftar Tabel Target dan Realisasi Bank BRI Cabang Bangkalan Madura Tahun 2022

No	Bulan	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	Februari	2022	Rp 2.500.000.000	Rp 2.500.000.000	100%
2	Maret	2022	Rp 2.555.000.000	Rp 2.450.000.000	96%
3	April	2022	Rp 2.610.000.000	Rp 2.350.000.000	90%
4	Mei	2022	Rp 2.665.000.000	Rp 2.272.000.000	85%
5	Juni	2022	Rp 2.720.000.000	Rp 2.150.000.000	79%
6	Juli	2022	Rp 2.775.000.000	Rp 2.150.000.000	77%
7	Agustus	2022	Rp 2.830.000.000	Rp 2.165.000.000	77%
8	September	2022	Rp 2.885.000.000	Rp 2.125.000.000	74%
9	Oktober	2022	Rp 2.940.000.000	Rp 1.998.000.000	68%
10	November	2022	Rp 2.995.000.000	Rp 1.878.000.000	63%
11	Desember	2022	Rp 3.050.000.000	Rp 1.800.000.000	59%

12	Januari	2022	Rp 3.105.000.000	Rp 1.670.000.000	54%
----	---------	------	------------------	------------------	-----

Sumber: Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa tingkat target dan realisasi yang terjadi selama tahun 2022 menurun di setiap bulannya. Dari tabel tersebut juga mencerminkan beban kerja yang terlalu tinggi yang dapat menimbulkan adanya ketidak sanggupan karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan menyebabkan turunnya kinerja. Selain itu, dari data tersebut juga mencerminkan adanya tuntutan kerja yang berlebihan untuk dapat meningkatkan target dimana Bank BRI Kantor Cabang Bangkalan ini belum mampu memperkirakan target, realisasi, dan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawannya.

Selain itu, adanya inkonsistensi hasil penelitian yang dilakukan antara Makarim & Jaidi, (2018) dan Fauziek & Yanuar, (2021). Penelitian yang dilakukan oleh Makarim & Jaidi, (2018) berjudul Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang BRI Sleman mendapatkan hasil penelitian variabel komitmen kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fauziek & Yanuar, (2021) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi menghasilkan variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Adanya inkonsistensi hasil penelitian juga dilakukan oleh Pamungkas et al., (2022) dengan judul Pengaruh Perilaku Inovatif, Iklim Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada BRI Cabang Mojokerto dengan hasil adanya Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah penelitian yang ada pada Bank BRI Kantor Cabang Bangkalan dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang sudah dikemukakan, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura?
3. Apakah kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura
5. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI Cabang Bangkalan Madura

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Bank BRI Cabang Bangkalan Madura, penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi Bank BRI Cabang Bangkalan Madura.
2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura, hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan pembendaharaan keperpustakaan sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian.
3. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berpikir melalui karya ilmiah dan menerapkan ilmu yang telah peneliti terima selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.