

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berkembangnya zaman, kebutuhan perusahaan dalam dunia bisnis semakin kompleks. Sebagian besar perusahaan umumnya menginginkan sistem manajemen yang efektif dan efisien. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk berubah dan beradaptasi dengan setiap perubahan yang terjadi, sehingga perusahaan dapat bertahan, berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan. Manajemen yang baik dapat diwujudkan dengan adanya sumber daya manusia yang handal oleh perusahaan. Jadi, sumber daya manusia dalam suatu organisasi perlu dikelola yang kemudian diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu aspek individu yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras dan mencapai hasil yang lebih baik. Namun, kepuasan kerja sulit didapatkan bagi pekerja yang tidak dapat dan tidak ingin mengembangkan diri ke arah yang lebih baik. Selain faktor personal, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh peran kepemimpinan atasan. Kepuasan kerja menurut Church yang dikutip oleh Gusti Ayu Ryana Mahasari merupakan hasil dari berbagai macam sikap (attitude) yang dimiliki oleh karyawan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor tertentu seperti pengawasan atau supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan mendapatkan promosi, kondisi kerja, pengalaman dengan

keterampilan, penilaian kinerja yang adil dan non-diskriminatif, hubungan sosial yang baik dalam pekerjaan, penyelesaian keluhan yang cepat dan perlakuan yang baik dari manajemen terhadap karyawan.¹

Selain itu, kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang diharapkan oleh setiap karyawan di perusahaan maupun di tempat kerja manapun. Biasanya karyawan yang merasa puas dapat memotivasi karyawan dengan mood yang positif seperti semangat dan aktif dalam bekerja. Kepuasan yang dirasakan dan diperoleh setiap karyawan sangat mempengaruhi hasil pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan, untuk mendukung perkembangan perusahaan itu sendiri.

Kepuasan kerja sangat diperlukan bagi setiap karyawan khususnya pada objek penelitian yang saya pilih yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang. Yang paling penting yaitu pada masa transisi dari bank lama ke bank baru seperti sekarang ini. Perlu diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KC Demang merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki oleh bank hasil merger ketiga bank syariah tersebut. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang ini sebelumnya adalah Bank Syariah Mandiri KC Demang Palembang, dimana BSM sendiri merupakan salah satu bank yang termasuk dalam program merger BSI.

Dalam masa transisi seperti ini, seluruh karyawan harus mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang ada. Penyesuaian ini

¹ Gusti Ayu Ryana Mahasari, “Efikasi Diri Dan Transformational Leadership Sebagai Prediktor Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan”, Jurnal MEBIS Volume 4, Nomor 1 Juli 2019, pp. 16-20, Hal.16.

meliputi perubahan struktur organisasi, aturan dan budaya organisasi baru. Diperlukan kerja sama yang kuat dari semua bagian, termasuk atasan dan karyawan. Peran pegawai sangat diperlukan sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai oleh Bank Syariah Indonesia KC Demang.

Perusahaan harus dapat mengoptimalkan kepuasan kerja para karyawannya. Kepuasan kerja juga merupakan sesuatu yang perlu mendapat perhatian penting bagi perusahaan. Kepuasan yang dirasakan dan diperoleh setiap karyawan sangat mempengaruhi hasil pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan berkontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan *turnover*, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja menurut Robbins yang dikutip oleh Nimas Ayu Aulia Pitasari dan Mirwan Surya Perdhana.²

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan karyawan dalam mencapai tingkat kepuasannya. Namun dari beberapa faktor tersebut, peneliti tertarik untuk membahas tiga faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja diantaranya *self efficacy*, *locus of control* dan pengembangan karir. Ketiga variabel tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, namun sayangnya masih belum banyak penelitian yang membahas hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kepuasan kerja.

² Nimas Ayu Aulia Pitasari dan Mirwan Surya Perdhana, "*Kepuasan Kerja Karyawan : Studi Literatur*", Diponegoro Journal Of Management Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018, Hal.1.

Di sini peneliti menjelaskan masing-masing variabel yang telah dibahas serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Yang pertama adalah variabel *self efficacy*, *self efficacy* diartikan sebagai keyakinan seseorang akan kemampuannya dalam memberikan kinerja yang berhasil atas suatu aktivitas atau perilaku. *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu menurut Kreitner dan Kinicki.³ Pada masa transisi ini maka pekerjaan yang harus dikerjakan karyawan akan bertambah. Karyawan yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas kemampuan yang ada pada dirinya dapat mempermudah mereka dalam mencapai kepuasan kerja. Sebab, tanpa adanya kepercayaan diri yang tinggi, maka karyawan akan sulit memotivasi dirinya sendiri untuk bekerja dengan baik.

Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan lebih percaya diri dan yakin akan berhasil pada setiap tugas yang dikerjakannya, dapat mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu dan akan lebih berprestasi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki *self-efficacy* rendah. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat percaya diri dan yakin akan berhasil pada setiap tugas yang dikerjakannya.⁴ Jika karyawan ragu terhadap potensi dirinya sendiri hal ini akan menghambat jalannya operasional perusahaan. Terutama pada masa transisi seperti ini. Tentunya hal itu akan merugikan perusahaan dan juga dirinya sendiri yaitu kepuasan kerja sulit untuk dicapai. Oleh sebab itu, karyawan yang sudah

³ Samuel Novian Kilapong, “Kepemimpinan Transformasional, Self Efficacy, Self Esteem Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Tropica Cocoprima Manado”, Jurnal EMBA, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 143.

⁴ Putu Eka Purnama Dewi dan I Gusti Ayu Manuati Dewi, “Pengaruh Self-Efficacy Dan Motivasi Kerja Pada Kepuasan Kerja Karyawan Happy Bali Tour & Travel Denpasar”, 2015. Hal.7360

bekerja pada Bank Syariah Indonesia KC Demang, harus meningkatkan *self efficacy* yang ada pada dirinya agar dapat mempertahankan posisi yang ia miliki sekarang.

Lalu variabel kedua yaitu *locus of control*, *locus of control* menurut Rotter yang dikutip oleh Sarjita merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa, dimana seseorang merasa dapat atau tidak dapat mengendalikan perilaku yang terjadi padanya.⁵ Karyawan yang memiliki *locus of control* yang tinggi mampu mengatasi dan menghadapi masalah yang akan dihadapi dalam pekerjaannya, serta bersikap tidak mudah cemas dan terburu-buru dalam mengambil suatu keputusan sehingga lebih mudah menyelesaikan tugas yang diberikan.

Pada masa peralihan ini, tidak menutup kemungkinan bahwa akan timbul beberapa kendala atau permasalahan yang akan dihadapi. Maka dari itu, karyawan harus memiliki pengendalian diri (*locus of control*) yang baik. Tentunya sikap karyawan yang seperti ini akan membantu dirinya mencapai kepuasan kerja dan juga dapat membantu perusahaan itu sendiri dalam mencapai target serta tujuannya.

Selanjutnya, variabel yang terakhir yaitu pengembangan karir. Pengembangan karir adalah peningkatan-peningkatan pribadi yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu rencana karir.⁶ Apabila dalam suatu perusahaan

⁵ Sarjita, "Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Transformasional Dan Locus Of Control Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan", Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi Volume 8 Nomor 1 Edisi Mei 2017, Hal. 23.

⁶ Riane Johnly Pio, ISBN: 978-602-17488-2-4, "Perencanaan dan Pengembangan Karir", Seminar Nasional TIK dan Ilmu Sosial (SocioTech) 2017 STMIK Bumigora, 10 Oktober 2017. Hal.209.

memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk meningkatkan kualitas diri dan mengembangkan karir serta potensi para karyawannya, maka akan menimbulkan dampak baik bagi karyawannya serta perusahaan itu sendiri. Karena apabila sumber daya manusianya berkualitas maka perusahaan dapat mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan. Dan bagi karyawan, pengembangan karir itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan atas hasil telah dicapai juga dapat dijadikan sebagai apresiasi atas pekerjaan yang telah mereka kerjakan. Diharapkan setiap perusahaan dapat memperhatikan segala aspek yang berkaitan dengan proses peningkatan kepuasan kerja karyawan. Tanpa terkecuali juga berlaku untuk perusahaan yang bergerak pada perbankan, salah satunya ialah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dengan adanya merger ini memberi dampak pada struktur pegawai pada setiap cabangnya, yaitu adanya beberapa perubahan posisi jabatan. Hal ini merupakan sarana dan kesempatan bagi perusahaan untuk memilih posisi jabatan baru dengan memberi kesempatan yang sama kepada setiap karyawan yang memiliki prestasi dan kinerja yang baik juga serta memenuhi kualifikasi yang ada. Dengan begitu, karyawan yang telah bekerja sebaik mungkin dapat merasakan hasil kerjanya diapresiasi oleh perusahaan. Perusahaan juga dapat diuntungkan dengan adanya program pengembangan karir ini, yaitu perusahaan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang unggul. SDM yang unggul sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan mencapai target yang diinginkan. Karena salah satu fungsi manajemen Sumber

Daya Manusia (SDM) adalah melakukan pengembangan karir dan motivasi kerja untuk mencapai kepuasan kerja karyawan hasil yang maksimal.⁷

Kemudian, dari beberapa penelitian-penelitian terdahulu diperoleh bahwa ketiga variabel tersebut masih adanya beberapa perbedaan pada hasil yang didapatkan dalam penelitian-penelitian tersebut. Dapat kita lihat rangkumannya pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Research Gap Self Efficacy terhadap Kepuasan Kerja

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap Kepuasan Kerja	Putu Eka dan I Gusti Ayu (2015)	Adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel <i>self-efficacy</i> terhadap kepuasan kerja karyawan
	Supriyadi (2015)	Adanya pengaruh negatif dan signifikan antara efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini.

Pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Putu Eka dan I Gusti Ayu (2015) adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan Happy Bali Tour & Travel Denpasar. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi pada tahun 2015 menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh negatif dan signifikan antara efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan garda depan PT. Aseli Dagadu Djokda.

⁷ Syaiful Bahri dan Yuni Chairatun Nisa, “Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”, Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol. 18 No. 2017. Hal.10

Tabel 1.2

Research Gap Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>Locus of Control</i> terhadap Kepuasan Kerja	Nirmala (2018)	Terdapat pengaruh yang positif antara <i>locus of control</i> terhadap kepuasan kerja pegawai
	Jena dan Dian (2011)	<i>Locus of Control</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja auditor

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Jena dan Dian tahun 2011 membuktikan bahwa *locus of control* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja auditor. Sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Nirmala tahun 2018 bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *locus of control* terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Satua badan Keuangan Daerah Kota Padangsidempuan.

Tabel 1.3

Research Gap Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja	Defi Mariani Hutabarat (2018)	Adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
	Mila Karmila (2017)	Pengembangan Karir tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mila Karmila tahun 2017 menunjukkan hasil bahwa variabel Pengembangan Karir tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan pada Bank OUB Indonesia Cabang

Wahid Hasyim. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Defi Mariani Hutabarat tahun 2018 menunjukkan hasil bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Alamjaya Wirasentosa Depo Pematangsiantar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan fenomena tersebut sebagai topik penelitian dengan judul **”Pengaruh *Self Efficacy*, *Locus of Control* dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang?
2. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang?
3. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang;
2. Untuk menguji apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang;

3. Untuk menguji apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Demang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan peneliti khususnya dalam hal *self efficacy*, *locus of control* dan pengembangan karir dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kondisi yang ada di lapangan. Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang di dapat.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai manajemen SDM terutama dalam kaitannya dengan *self efficacy*, *locus of control* dan pengembangan karir sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

3. Manfaat Bagi karyawan

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan karyawan, juga dapat dijadikan sebagai masukan untuk karyawan agar mendapat kepuasan kerja.

4. Manfaat Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek kepuasan kerja. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan yang serupa.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, *research gap*, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan telaah pustaka/literature review, landasan teori yang nantinya menjadi rujukan untuk memperkuat penelitian dalam analisis hasil-hasil penelitian, hipotesis serta kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang desain, lokasi, waktu pelaksanaan dan obyek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang keterkaitan antar faktor-faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang diajukan kemudian menyelesaikan

masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan akurat yang disajikan dari hasil pembahasan dan saran dari hasil penelitian.