

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia pada umumnya dilakukan untuk memperoleh kinerja karyawan yang tinggi, hubungan kerja yang harmonis antar karyawan serta kombinasi sumber daya secara efektif atau efisien dan kerja sama sehingga diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja (Danang, 2012). Mengingat yang dikelola oleh bank adalah dana, baik dana pemilik maupun dana masyarakat, maka sektor perbankan mengendalikan kepercayaan. Bank syariah memiliki kegiatan usaha antara lain, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, melakukan penyaluran dana, memberikan jasa-jasa, yang kesemuanya dilakukan dengan prinsip syariah (Hermanto, 2013). Etika pelayanan dan pemasaran produk jasa perbankan harus dilaksanakan dengan benar dan benar untuk memenangkan simpati dan menarik kelompok nasabah potensial yang relevan. Jika layanan dan etika bank dilaksanakan dengan benar maka diharapkan pemasaran produk dapat berhasil. Setiap karyawan perusahaan pasti memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang baik, karena kinerja perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan tersebut.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diiberikan kepadanya atas kecakapan, pengalaman, keunggulan, dan waktu (Hasibuan, 2003). Robbins, (2006)) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Menurut Robbins, (2006) kinerja karyawan dipengaruhi oleh iklim, organisasi, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja, inisiatif, daya tahan/kehandalan, kuantitas pekerjaan, disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja pada dasarnya adalah kemampuan individu untuk membantu organisasi meraih tujuannya. Apabila karyawan mempunyai kinerja yang optimal maka kinerja tersebut adalah kinerja yang baik yang bisa mendukung keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan salah satu modal bagi

perusahaan untuk mencapai tujuan, sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh perusahaan.

Bank Syariah Patriot Kota Bekasi memiliki kinerja yang cukup memuaskan karena memiliki prestasi yang baik yang dilihat dari laporan dan penilaian berbagai pihak. Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai karyawan Bank Syariah Patriot Bekasi mempunyai permasalahan mengenai kinerja karyawan yang masih kurang optimal yaitu kurang telitinya *customer service* saat memasukan program data dan juga saat menulis pembukaan atau penutupan rekening, juga adanya karyawan baru yang belum memiliki pengalaman sehingga menghambat pekerjaan, karena hal tersebut ada beberapa nasabah yang belum terlalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ahmad Bakri Syahputra, Susianto, M.A, n.d.) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena didukung dengan pelayanan/hasil kinerja *customer service* yang baik.

Bank Syariah Patriot Kota Bekasi memiliki berbagai kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam memotivasi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa karyawan bagian/bidang teller dan cs (*customer service*) yaitu Atasan/pimpinan masih kesulitan menentukan keinginan para karyawan yang bisa membuat mereka merasa terus termotivasi. Sikap dan cara karyawan saat menyampaikan keluhan yang berbeda-beda, dan karyawan merasa tidak puas tetapi tidak berani untuk menyampaikan keluhannya kepada pimpinan karena itu para karyawan masih merasa kurang adanya motivasi yang diberikan pimpinan mereka untuk meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizki et al., (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja yang semakin tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan serta adanya pengaruh yang signifikan terhadap variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan lain mengenai kurangnya rasa puas terhadap pekerjaan pada Bank Syariah Patriot Bekasi berdasarkan hasil wawancara dari beberapa karyawan, yaitu adanya perbedaan *reward* dan *punishment* yang diberikan kepada karyawan dan kerja sama yang kurang maksimal sehingga hal tersebut menyebabkan

kurangnya kepuasan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rosmaini & Tanjung, (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa semakin seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, maka kinerja yang dihasilkan akan positif dan terus meningkat, namun apabila karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya maka kinerja yang dihasilkan akan rendah atau belum maksimal.

Permasalahan lain mengenai loyalitas karyawan Bank Syariah Patriot Bekasi dari hasil wawancara oleh beberapa karyawan yaitu kurangnya hubungan antar pribadi sesama karyawan maupun atasan dan bawahan yang disebabkan dengan adanya pergantian karyawan karena sistem kontrak sehingga mengurangi loyalitas karyawan dan hal tersebut juga dapat menurunkan kinerja karyawan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan (Ronaldy et al., 2019) yang menunjukkan bahwa variabel loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk dibahas dalam bentuk penyusunan tugas akhir atau skripsi yang diberi judul **“Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan Bank Syariah Patriot Kota Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas , maka dapat diambil suatu penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel Motivasi berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan ?
2. Apakah variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan ?
3. Apakah variabel Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
4. Apakah variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?

5. Apakah variabel Loyalitas Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
6. Apakah variabel Motivasi berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan yang implikasinya terhadap Kinerja Karyawan?
7. Apakah variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan yang implikasinya terhadap Kinerja Karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan
3. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan
4. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan
5. Untuk menganalisis pengaruh Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan
6. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan dan implikasinya terhadap Kinerja Karyawan
7. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap Loyalitas Karyawan dan implikasinya terhadap Kinerja Karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan motivasi kerja yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara aktif untuk memperoleh hasil kinerja yang lebih baik.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dan sebagai awal informasi penelitian lanjutan, sebagai awal penelitian lanjutan, serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.5 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengkaji tentang kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dalam bekerja serta Implikasinya terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Patriot Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan sistematika penulisan, sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

pada bab ini memuat latar belakang , rumusan masalah , tujuan penlitian , manfaat penelitian , batasan masalah , dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, yang terdiri dari : Konsep Kinerja, Motivasi, Keepuasan kerja, Loyalitas Karyawan, hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja, hubungan Motivasi kerja dengan loyalitas Karyawan serta hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja. dan hubungan Kepuasan kerja dengan Loyaltas karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data, variable penelitian, skala pengujian, uji validitas dan reabilitas, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian yang dilengkapi dengan gambaran umum perusahaan secara singkat, serta hasil dan pembahasan dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan ini dimana akan dijelaskan kesimpulan yang merupakan rumusan dari analisa dan pembahasan bab-bab sebelumnya