

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya yang dilakukan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan adalah performance appraisal, yang disebut juga penilaian prestasi kerja, penilaian pelaksanaan pekerjaan, dan sebagainya. Kebutuhan akan penilaian prestasi kerja bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kuantitas kinerja, kendala serta sikap karyawan dalam kaitannya dengan keberadaan karyawan dalam suatu organisasi. Dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang berbeda, karyawan berpeluang besar untuk menampilkan pola sikap yang berbeda, menunjukkan prestasi kerja yang berbeda. Penilaian prestasi kerja merupakan sesuatu yang sangat penting untuk dilaksanakan.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank Sahabat Purbadanarta dan Unit Usaha Syariah BTPN. Bank Sahabat Purbadanarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan bank umum non devisa yang 70% sahamnya diakusisi oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014. Unit Usaha Syariah BTPN yang difokuskan melayani dan memberdayakan keluarga pra sejahtera di seluruh Indonesia adalah salah satu segmen bisnis di PT Bank Tabungan Nasional Tbk sejak Maret 2008, kemudian di *spin off* dan bergabung ke BTPN Syariah pada Juni 2014. BTPN Syariah memiliki 27 Kantor Cabang Syariah, 103 Kantor Fungsional Operasional, dan 1900 *Mobile Marketing Syariah* (Wisma) yang tersebar diseluruh Indonesia.

Sebagian besar karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah adalah karyawan dari PT Bank Sahabat Purbadanarta dan karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional konvensional, tidak seluruhnya beragama muslim. Objek penelitian akan dibatasi hanya pada karyawan kantor pusat PT Bank

Tabungan Pensiunan Nasional Syariah *divisi operation services* yang berjumlah 142 orang.

Pada periode 2 tahun terakhir (2014 – 2015) Prestasi Kerja Karyawan Divisi Operation Services mengalami penurunan, dapat terlihat dari hasil penilaian Prestasi Kerja Karyawan atau yang lebih dikenal dengan *Key Performance Indikator* (KPI). Setiap setahun sekali karyawan mendapatkan penilaian yang digunakan untuk menentukan bonus tahunan dan kenaikan grade, tetapi penilaian sudah dilakukan per semester dalam setiap 1 tahun.

Tabel 1. Penilaian Kinerja Periode 2014 - 2015

Penilaian Kinerja Keseluruhan periode 2014			Penilaian Kinerja Keseluruhan periode 2015		
	KPI	Nilai-Nilai (Values)		KPI	Nilai-Nilai (Values)
Nilai	3.00	B	Nilai	3.35	B
Pengurangan dari SP*			Pengurangan dari SP*		
Penilaian Akhir	3.00	B	Penilaian Akhir	3.35	B
Rating Akhir	3	B	Rating Akhir	3	B

Pada hasil penilaian kinerja karyawan periode 2014 – 2015 belum melihatkan Prestasi Kerja yang memuaskan, karena untuk ukuran penilaian atau indikator bagi karyawan kantor pusat seharusnya dapat lebih baik lagi sebagai contoh bagi kantor-kantor cabangnya. Nilai kriteria penilaian dapat terlihat dari tabel di lampiran 1.

Berdasarkan pengamatan penulis di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat pada divisi Operation Services, salah satu yang mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan tidak maksimal adalah Loyalitas karyawan masih tergolong rendah. Hal tersebut dapat dilihat pada rekapitulasi absen karyawan pada tahun 2014 dan 2015. Loyalitas karyawan masih kurang sehingga beberapa masalah sering muncul misalnya masih ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu masuk maupun pulang kerja, serta masih adanya karyawan yang tidak masuk kerja. Sehingga menghambat pekerjaan yang harus dikerjakan setiap harinya secara rutin. Terlihat dari data absensi karyawan selama periode 2014 – 2015.

Tabel 2. Rekapitulasi Absen Karyawan *Operation Services*

No	Bulan	2014			2015		
		Ijin	Sakit	Terlambat	Ijin	Sakit	Terlambat
1	Januari	5	2	8	2	4	6
2	Februari	3	1	9	4	2	7
3	Maret	0	5	5	5	3	3
4	April	6	6	4	1	5	6
5	Mei	1	3	2	1	3	1
6	Juni	4	2	8	2	1	4
7	Juli	2	5	4	4	3	2
8	Agustus	3	4	7	2	0	6
9	September	5	7	2	5	6	3
10	Oktober	2	3	5	6	5	1
11	November	3	5	3	0	6	3
12	Desember	2	6	4	1	2	5
Total		36	49	61	33	40	47

Pada tabel di atas, tahun 2014 jumlah karyawan yang ijin sebesar 25,3%, sakit 34,5% dan terlambat 42,9%. Sedangkan pada tahun 2015 jumlah karyawan yang ijin sebesar 23,2%, sakit 28,1% dan terlambat 33%. Jadi loyalitas karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat masih tergolong rendah, karena setiap karyawan sudah mendapatkan cuti tahunan yang dapat digunakan untuk beristirahat atau berlibur bersama keluarga tanpa harus ijin.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan prestasi kerja. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja karyawan. Jika kepuasan kerja tidak terjaga, besar kemungkinan berakibat pada tingginya keluar masuk karyawan dari organisasi. Kepuasan kerja karyawan biasanya didefinisikan sebagai tingkat pengaruh positif karyawan terhadap pekerjaannya atau situasi pekerjaan.

Kurangnya loyalitas karyawan BTPN Syariah sebagian besar dipengaruhi oleh belum adanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan. Hal ini terlihat dari beberapa divisi masih melakukan pergantian tim, karyawan vendor yang belum diangkat menjadi karyawan tetap, serta karyawan yang pindah ke perusahaan lain cukup tinggi dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Pada hasil wawancara dengan beberapa karyawan operation services, masih ada beberapa karyawan vendor yang sudah bekerja selama lebih dari 1 tahun

tetapi belum diangkat menjadi karyawan tetap. Terdapat kendala saat keluarga mengalami sakit, karyawan masih harus mengeluarkan biaya untuk berobat dan rawat inap. Karena perusahaan hanya mengcover sebagian biaya untuk berobat dan rawat inap. Masih adanya keinginan untuk pindah ke perusahaan perbankan syariah lain yang memiliki tawaran berbeda dari BTPN Syariah.

Ada banyak faktor yang melatar belakangi seorang karyawan bisa mencapai kepuasan kerja dalam suatu instansi, yang paling banyak ditemukan adalah faktor lingkungan kerja yang sesuai dan pendapatan yang didapat sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan. Lingkungan kerja adalah suatu kondisi dimana para karyawan bekerja dalam suatu perusahaan yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikologi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan dapat bekerja dengan optimal, tenang dan prestasi kerja tinggi.

Lingkungan kerja sendiri terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik, lingkungan fisik meliputi kebersihan, pewarnaan ruangan, tata ruang, pencahayaan, dll. Sedangkan lingkungan nonfisik meliputi kesejahteraan karyawan, suasana kerja, hubungan antar karyawan, dll. Organisasi harus mampu menyediakan keduanya dalam keadaan baik sehingga mampu membuat para karyawan untuk tetap bekerja dengan produktif dan saling bekerja sama antar karyawan maupun dengan pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kondisi fisik Lingkungan Kerja di BTPN Syariah sudah termasuk kondisi Lingkungan Kerja yang nyaman, dapat terlihat bagi karyawan sudah tersedia satu meja kerja dengan computer atau notebook, terdapat laci yang dapat digunakan karyawan untuk menyimpan file-file kerja agar terlihat rapi, telephone disediakan bagi masing-masing karyawan, serta beberapa perlengkapan kantor sudah tersedia, alat-alat tulis yang dibutuhkan juga sudah disediakan setiap bulannya untuk mendukung pekerjaan karyawan, ruangan AC yang membuat nyaman bekerja sudah tersedia, begitu juga dengan pantry yang disediakan untuk karyawan yang ingin beristirahat untuk sarapan ataupun makan siang.

Berbeda dengan kondisi non fisik lingkungan kerja di BTPN Syariah yang masih terdapat beberapa hal harus segera diperbaiki, seperti beberapa informasi mengenai pekerjaan belum diterima oleh seluruh karyawan sehingga masih ada

beberapa karyawan yang merasa tidak menerima informasi tersebut dan dapat menjadi lingkungan kerja yang kurang kondusif. Masih terdapatnya beberapa karyawan yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik dalam hal pekerjaan antar beberapa divisi terkait.

Pada *gab research* penelitian terdahulu, terdapat Studi yang dilakukan berkaitan dengan kinerja karyawan mengadopsi beberapa variabel dalam penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Aini dan Sosilo (2015) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Variabel bebasnya terdiri dari gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja sedangkan variabel terikat yaitu kinerja. Sampel dalam penelitian ini adalah perawat yang tercatat sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berjumlah 75 orang. Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, Variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat, dan gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perawat yang bertugas di ruang rawat inap A di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniasti (2011) yang melakukan penelitian di CV. Organik Agro System (OASIS) mengenai rendahnya Prestasi Kerja Karyawan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai hubungan yang sangat kuat dan positif dengan Prestasi Kerja Karyawan. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada CV.Organik Agro System (OASIS) dapat diterima.

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Jayaweera (2015), Penelitian ini menguji hubungan antara faktor lingkungan kerja dan prestasi kerja dengan motivasi kerjadan sejauh mana hubungan ini dimediasi oleh motivasi kerja antara sampel pekerja hotel diInggris. Dalam studi *cross-sectional* ini, survei kuesioner dilakukan pada 254 pekerja hotel pada dua puluh lima rantai hotel di Bristol, Inggris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bekerja faktor lingkungan dan prestasi kerja dan motivasi kerja memediasi hubungan antara kondisi kerja dan prestasi kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antaramotivasi kerja dan

pekerjaan kinerja pekerja hotel. Hasil menunjukkan pentingnya bekerjakondisi dan motivasi kerja dalam menjelaskan kinerja kerja dari pekerja hotel di kerangka kerjakondisi lingkungan dan prestasi kerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2015) yang menyatakan bahwa Prestasi Kerja dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja. Studi penelitian dilakukan pada karyawan bagian pabrik PG Gedung Agung Malang, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Stress Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2013) yang menyatakan bahwa Lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang tidak signifikan dan negatif terhadap kinerja guru SD Negeri di Kecamatan Gondang, penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja Guru di SD Negeri Kecamatan Gondang Mojokerto.

Waqas, dkk (2014) menyatakan banyak penelitian telah menunjukkan tingkat kepuasan kerja dan loyalitas untuk organisasi tetapi belum dilakukan di negara-negara berkembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan tingkat kepuasan kerja, dampaknya terhadap loyalitas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, untuk membantu sistem manajemen yang efisien dan efektif di negara-negara berkembang seperti Pakistan. Selain itu, ada juga hubungan positif antara kepuasan kerja dan loyalitas kerja. manajemen sumber daya manusia (SDM) mengklaim untuk mengukur kepuasan kerja di perusahaan mengembangkan atau multi-nasional.

Hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh Septianto (2015) menunjukan bahwa Penilaian Prestasi pada PT. Sanbe Farma Cimareme terbilang Cukup baik. Loyalitas pada PT. Sanbe Farma Cimareme cukup baik. Penilaian Prestasi dan Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap Promosi Jabatan baik secara parsial maupun simultan. Penilaian Prestasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Penilaian Prestasi memberikan kontribusi atau pengaruh positif terhadap Loyalitas, dimana semakin baik Penilaian prestasi membuat Loyalitas semakin tinggi.

Berdasarkan gab research diatas Loyalitas Karyawan dapat memberikan kontribusi bagi Prestasi Kerja, serta Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja yang

mendukung agar menghasilkan Prestasi Kerja yang lebih baik lagi bagi perusahaan. Penulis tertarik untuk melakukan Penelitian **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja melalui intervening Loyalitas Karyawan”** (studi pada karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat).

I.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diperoleh beberapa permasalahan tentang Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja melalui intervening Loyalitas Karyawan diantaranya: Karyawan yang belum mengoptimalkan prestasi kerjanya, Belum adanya inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan lain, Kinerja karyawan yang kurang memahami teknologi informasi seperti penggunaan laptop sehingga waktu penyelesaian pekerjaan tidak sesuai target, Masih terdapat beberapa karyawan yang merasa belum memiliki kepuasan dalam bekerja sehingga terkadang prestasi kerja masih belum terlihat dari beberapa karyawan, Loyalitas karyawan masih kurang sehingga beberapa masalah sering muncul misalnya masih ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu masuk maupun pulang kerja.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan penelitian, rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian adalah:

- a. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat?
- b. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat?
- c. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat?
- d. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat?

- e. Apakah Loyalitas Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan dapat dianalisis pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat.
- 2) Untuk mengetahui dan dapat dianalisis pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat.
- 3) Untuk mengetahui dan dapat dianalisis pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat.
- 4) Untuk mengetahui dan dapat dianalisis pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat.
- 5) Untuk mengetahui dan dapat dianalisis pengaruh signifikan loyalitas karyawan terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia.

2) Manfaat Praktis

- a) Pimpinan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat untuk semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan,

lingkungan kerja yang nyaman, loyalitas karyawan serta prestasi kerja.

- b) Lingkungan kampus, dapat menambah wawasan dan aplikasi ilmu pengetahuan bagi para pengembang dan dapat meningkatkan sumber daya manusia yang diperoleh dari pendidikan formal di UPN Veteran Jakarta.
- c) HRD, mempertimbangkan adanya pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan serta dampaknya pada prestasi kerja karyawan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Kantor Pusat.

