

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini dalam dunia perbankan, salah satu upaya yang dilakukan dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas yaitu dengan mengembangkan kualitas Sumber Daya Manusia berbasis kompetensi. Manusia merupakan sumber tenaga penggerak utama dari segala kegiatan yang berlangsung dalam suatu perusahaan, maka dalam setiap perusahaan yang berbentuk dan bersifat apapun, baik besar maupun kecil yang menjadi inti adalah manusia. Menurut Siagian (2008) manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaran serta kemampuan menghadapi tantangan, baik yang bersifat eksternal maupun internal sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia secara tepat.

Dalam penelitian ini kepuasan kerja merupakan variabel utama, dimana kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang penting dalam suatu perusahaan yang dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan. Perusahaan juga perlu memberikan perhatian penuh pada faktor-faktor yang menjadi harapan-harapan dari karyawan seperti memberikan gaji yang layak, sarana dan prasarana yang memadai, lingkungan kerja yang sehat, dan lain-lain. Menurut Luthans (2006: 243) kepuasan kerja

merupakan hasil sebuah persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Sedangkan menurut Setiawan dan Ghazali (2006:159) kepuasan kerja adalah kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Hal ini diperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gijoh (2013) yang menyatakan bahwa motivasi, kompetensi dan budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, hal yang sama juga diungkapkan melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudana dan Supartha (2015) yang mengungkapkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kompensasi sebagai sesuatu yang diterima sebagai pengganti jasa mereka pada perusahaan dan pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian adalah baik, dengan artian lainnya bahwa adanya gaji yang diterima karyawan, dirasa telah sesuai dengan pekerjaan dan beban kerja karyawan, adanya kesesuaian gaji yang diterima karyawan dan diberikan tepat pada waktunya setiap bulan, adanya perusahaan yang telah memberikan insentif kepada setiap karyawan yang berprestasi pada pekerjaannya, adanya perusahaan yang memberikan insentif kepada setiap karyawan sesuai dengan prestasi kerjanya yang dicapai karyawan dalam pekerjaannya, adanya perusahaan yang memberikan bonus

kepada setiap karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu, adanya perusahaan yang memberikan tunjangan kepada setiap karyawan sesuai dengan jabatan karyawan di perusahaan, adanya fasilitas kantor yang disediakan oleh perusahaan yang dirasa telah dapat menunjang aktivitas kerja karyawan dengan baik, dan adanya karyawan yang mendapatkan pujian dan pengakuan dari pimpinan apabila karyawan telah mencapai hasil kerja dengan baik, telah menjadikan karyawan merasa nyaman dan sesuai dengan beban tugas yang telah diberikan oleh organisasi di bidang kerjanya sehingga karyawan akan lebih senang dan mencintai pekerjaannya. Penjelasan ini diperkuat dan didukung hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Yusron *et. al* (2015) yang menyatakan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal yang sama juga dihasilkan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sania (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *reward* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Disamping kompensasi, motivasi juga merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Mengingat pentingnya motivasi, maka wujud perhatian pihak manajemen mengenai masalah motivasi dalam bekerja adalah melakukan usaha pemotivasian pada karyawan melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan perusahaan, sehingga motivasi dan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja akan tetap terjaga. Hal ini diperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Prabu (2005:24) yang mengatakan bahwa faktor-faktor motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Dalam mengembangkan sikap-sikap positif kepada karyawan, pimpinan harus terus memotivasi karyawannya agar kepuasan kerja menjadi tinggi, untuk itu faktor-faktor yang perlu diperhatikan seperti pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang sesuai harapan, fasilitas kerja terpenuhi, hubungan baik dengan rekan sekerja, serta keamanan di lingkungan kerja dalam menciptakan kepuasan kerja yang lebih tinggi dari sebelumnya. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Murti (2013) menyatakan bahwa karyawan akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi, dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan timbul kepuasan kerja. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika & Kaihatu (2010) yang menyatakan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Berikut ini merupakan data karyawan Bank CIMB Niaga berdasarkan *level* organisasi.

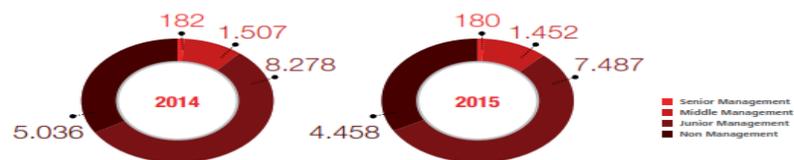
**Tabel dan Gambar 1.1.**  
**Komposisi karyawan berdasarkan level organisasi CIMB Niaga 2014-2015**

**Jumlah Karyawan**

Sampai dengan 31 Desember 2015, CIMB Niaga memiliki 13.577 karyawan, menurun 9,5% dibandingkan tahun 2014 yang berjumlah 15.003 karyawan.

**KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN LEVEL ORGANISASI**

Level Organisasi	2014	2015
Senior Management	182	180
Middle Management	1.507	1.452
Junior Management	8.278	7.487
Non Management	5.036	4.458
<b>Grand Total</b>	<b>15.003</b>	<b>13.577</b>



Sumber : Annual Report CIMB Niaga 2015

Dalam penelitian ini penulis memilih Kantor Pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman Jakarta Selatan. Pada pra-penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan lima orang karyawan khususnya mengenai kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja, penulis memberikan sejumlah pertanyaan mengenai program-program yang dijalankan perusahaan khususnya kompensasi, motivasi yang diberikan memacu dalam bekerja, selain ini masalah yang dihadapi dalam pekerjaan serta apakah secara keseluruhan karyawan merasa puas bekerja pada perusahaan ini, hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kelima karyawan Kantor Pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman Jakarta Selatan ditemukan terdapat tiga karyawan yang merasa puas bekerja pada perusahaan ini tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan, satu karyawan merasa tidak puas, dan satu karyawan lagi merasa bahwa bekerja pada perusahaan ini hanya biasa saja tidak merasa puas maupun tidak puas. Dari sisi kompensasi dan motivasi, perusahaan memberikan kesejahteraan kepada karyawannya melalui sistem remunerasi yang kompetitif, adil, seimbang, dan selalumemastikan karyawan yang menerima imbalan dibawah ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, memberikan pelatihan-pelatihan, promosi jabatan, program pensiunan, selain itu perusahaan bekerja sama dengan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia menyelenggarakan beasiswa untuk karyawan, dan juga memberikan kesempatan dan tanggung jawab untuk mengerjakan

pekerjaan. Tetapi terdapat masalah dalam pemberian kompensasi untuk karyawan masih dibawah standar dibandingkan dengan bank swasta lain contoh seperti limit rawat jalan masih dibawah standar jika dibandingkan dengan standar bank luar negeri seperti *Standart Chartered* atau HSBC, padahal CIMB Niaga juga merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang dimiliki oleh pihak luar negeri, selain itu rumitnya alur birokrasi pada saat ingin menjalankan program-program untuk nasabah maupun untuk pembayaran pihak ke-tiga, terkadang pihak *finance*(keuangan) terkesan lamban dalam bekerja karena banyaknya aturan-aturan dan ketentuan yang cukup rumit, sehingga dapat menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan karyawan kantor pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan.

Berdasarkan latar belakang serta fenomena-fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Penelitian pada kantor pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan)”**.

## 1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena-fenomena yang telah disusun di atas maka dapat ditarik beberapa permasalahan yang timbul dari Bank CIMB Niaga, diantaranya sebagai berikut :

#### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

1. Kompensasi karyawan yang diberikan belum sesuai standar jika dibandingkan dengan Bank lain sehingga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Kenaikan gaji kecil dibandingkan bank lain, sehingga kepuasan kerja karyawan rendah.
3. Apresiasi karyawan baru sama dengan karyawan yang sudah lama bekerja, sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan lama.
4. Sistem dan mekanisme kerja rumit, sehingga karyawan sulit mencapai standar kerja (*output*) yang memuaskan.
5. Program kerja tidak sesuai dengan yang di harapkan, sehingga kepuasan kerja karyawan tidak tercapai.

#### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang terpapar di atas, diperoleh gambaran permasalahan yang begitu luas. Sedangkan yang menjadi fokus penelitian adalah Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada kantor pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership*

area Sudirman, Jakarta Selatan yang berada pada posisi *low level management* (level dibawah manejer).

### **1.3. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pusat Bank CIMB Niagsubdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan ?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pusat Bank CIMB Niagsubdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan ?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi dan motivasi kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pusat Bank CIMB Niagsubdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pusat Bank CIMB Niagasubdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pusat Bank CIMB Niagasubdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pusat Bank CIMBsubdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun maanfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kepuasan karyawan Kantor Pusat Bank CIMB Niaga subdirektorat *digital banking, branchless and partnership* area Sudirman, Jakarta Selatan.

2. Bagi Fakultas dan Peneliti.

Sebagai referensi (kepuustakaan) dan masukkan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan penelitian ini dapat dijadikan saran untuk menambah pengetahuan dengan menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen & Bisnis pada Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

3. Bagi Pembaca.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.