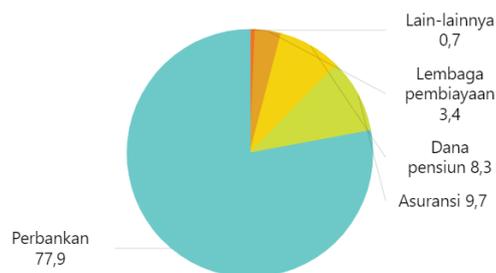


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan merupakan pondasi utama dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, maka kepercayaan dari semua pihak yang terkait adalah hal yang sangat penting, bagi pemilik dan pengelola maupun masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Berikut ini merupakan gambar yang menunjukkan bahwa sektor perbankan merupakan yang paling berkembang dan menguasai sektor ekonomi di Indonesia.



Sumber : Databoks

Gambar 1.1
Sektor Ekonomi di Indonesia tahun 2024

Seperti halnya *leasing* yang merupakan suatu bentuk lembaga keuangan non bank yang bergerak di bidang pembiayaan kendaraan. *Leasing* berperan sebagai perantara antara produsen kendaraan roda empat (pabrikan) sebagai

penyedia barang dengan konsumen sebagai pengguna barang, hal ini merupakan jalan keluar bagi konsumen yang tidak dapat membeli kendaraan roda empat secara tunai.

PT. Maybank Finance merupakan lembaga keuangan non-bank yang menyediakan jasa pembiayaan kredit mobil berkedudukan dan berkantor pusat di Wisma Eka Jiwa Lt. 10, Jl. Mangga Dua Raya, Jakarta Pusat 10730. Maybank Finance dimiliki oleh PT Bank Maybank Indonesia. Saat ini Maybank Finance telah memiliki 30 kantor cabang dan 11 kantor perwakilan yang tersebar di wilayah Indonesia, salah satunya di cabang Bandung yang berada di Jl. Naripan No.72, Kb. Pisang, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, dengan jumlah karyawan 108 orang.

Kesuksesan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan *statement* “Keberhasilan suatu perusahaan maupun institusi yang lain ditentukan oleh faktor utama, yakni kinerja dari sumber daya manusianya” (Rivai Zainal & Ahmad, 2019). Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Hal ini mendasarkan bahwa adanya kegiatan interaksi antara sumber daya manusia dan sumber daya yang lain dapat dipadukan guna melaksanakan serangkaian kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi yang lebih baik (Budiarti I, 2022). Titik awal dalam manajemen yang efektif adalah menentukan tujuan atau sasaran yang diharapkan serta menentukan rencana (Soegoto.D.S, 2018). Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan

karyawan dalam bertahan dan melaksanakan tugas serta kewajibannya terhadap organisasi tempat mereka bernaung (Wulantika L, 2018). Untuk mengukur kinerja jangka panjang perusahaan secara keseluruhan maka PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) atau disebut juga Indikator Kinerja Utama adalah nilai terukur yang menunjukkan seberapa efektif organisasi mencapai tujuan bisnis utama. Indikator ini secara khusus membantu menentukan pencapaian strategis, keuangan, dan operasional perusahaan. Berikut ini merupakan KPI yang direkap oleh peneliti dalam bentuk tabel dari 108 karyawan.

Tabel 1.1
Data KPI periode 2023 dari 108 karyawan

FAKTOR KOMPETENSI	KEY PERFORMANCE INDIKATOR	BOBOT (%)	TARGET	SATUAN	PENCAPAIAN (%)	NILAI
Kepribadian Dan Perilaku	Kedisiplinan yang dilihat dari jumlah kehadiran	20	100	%	75	15
	Tanggung jawab terhadap kesalahan dalam pekerjaan	10	100	%	50	5
Prestasi dan Hasil Kerja	Pelayanan kepada konsumen	5	100	%	80	4
	Kerjasama dalam bekerja	10	100	%	80	8
	Pengetahuan dan kemampuan teknis	20	100	%	75	15
	Pelaksanaan tugas khusus/saat kritis	5	100	%	40	2
	Efisiensi dan Kreativitas	5	100	%	80	4
	Tindak Lanjut dari Pendelegasian	5	100	%	80	4

Proses Kerja	Kemampuan Persuasif	5	100	%	80	4
	Pencatatan, penyimpanan & Pelaporan	10	100	%	70	7
	Pengelolaan alat dan lingkungan kerja	5	100	%	40	2

Sumber : Maybank Finance, 2024

KRITERIA	NILAI
SANGAT BAIK	90-100
BAIK	80-89
CUKUP	70-79
KURANG	60-69
KURANG SEKALI	0-59

SKOR	70
KRITERIA	CUKUP

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan memiliki kinerja karyawan dengan skor hanya 70 dari target capaian skor 100 yang mengindikasikan CUKUP. Jika dilihat pada Indikator Kepribadian dan Perilaku di sub Kedisiplinan mencapai skor 15 dari target 20, lalu pada indikator Prestasi dan Hasil Kerja pada sub Pengetahuan mencapai skor 15 dari target seharusnya 20.

Hal lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja dikarenakan kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang sangat erat. Menciptakan dan memelihara kepuasan kerja karyawan merupakan upaya yang sangat penting bagi kelangsungan perusahaan (Firdaus E, 2024). Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka mengerahkan upaya maksimal dalam menyelesaikan tugas, sehingga meningkatkan kinerja mereka (Kurniawan dalam Budiarti I, 2023). Kepuasan kerja karyawan yang tinggi otomatis akan meningkatkan kinerja karyawan (Ridwan et al., 2022). Hal ini selaras dengan penelitian yang pernah dilakukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Papua (Lerebulan, 2022). Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan

terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Edy Sutrisno dalam Ridwan et al., 2022)

Selain itu, kepuasan kerja karyawan dapat diidentifikasi dari tingginya produktivitas karyawan, rendahnya kemangkiran dalam pekerjaan, dan tingginya komitmen pada organisasi. Sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh kualitas kinerja karyawan yang maksimal. Kualitas kinerja karyawan dapat dicapai secara maksimal pada saat karyawan memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Untuk memperkuat fenomena yang terjadi, maka dari itu pada tanggal 15 Mei 2024 kuesioner prasurvey disebar kepada 15 karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.

Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Prasurvey Variabel Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keinginan saya?	2	13	13	87
2	Apakah Gaji yang diberikan sesuai dengan bobot pekerjaan?	11	73	4	27
3	Apakah Promosi diberikan kepada karyawan adil?	5	33	10	67
4	Apakah Pimpinan melakukan pengawasan dengan ketat?	10	67	5	33
5	Apakah sesama Kelompok rekan kerja saling membantu?	8	53	7	47
6	Apakah lingkungan kantor mendukung pekerjaan dengan baik?	7	47	8	53

Sumber : hasil olah data prasurvey oleh peneliti (2024)

Pada tabel 1.2 terlihat di pertanyaan no.1 bahwa sebanyak 87% karyawan menjawab pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan keinginan, hal ini terjadi karena pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan kemauan dan

kemampuannya. Lalu pada pertanyaan no.3 sebanyak 67% menjawab tidak pada promosi yang diberikan kepada karyawan adil, hal ini terjadi karena metode promosi kenaikan jabatan yang terjadi kurang sesuai dengan keinginan para karyawan dan terkesan tidak adil karena tidak melihat masa kerja dan hanya melihat dari satu sisi, yaitu pencapaian target. Keinginan individu terhadap tingkat kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya akan berdampak terhadap kinerjanya.(Hakim, 2021)

Selain kepuasan kerja, yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi interpersonal, komunikasi sangatlah berperan penting untuk mengendalikan perilaku karyawan dalam berbagai cara, ketika karyawan mengkomunikasikan pekerjaan yang terkait dengan penyampaian keluhan, mengikuti deskripsi pekerjaan mereka, atau mematuhi kebijakan perusahaan. Komunikasi memiliki posisi sentral dalam organisasi, sebab struktur organisasi, perluasan organisasi dan lingkup organisasi ditentukan oleh teknik komunikasi.

Menurut Joseph A. Devito dalam Isniar Budiarti (2018) “Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses mengirim dan menerima pesan antara dua orang, atau lebih dan sekelompok orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara tatap muka yang dilakukan antar orang-orang, yang mengakibatkan setiap yang terlibat dalam komunikasi mampu menangkap reaksi orang lain secara langsung.

Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerjasama antar sesama manusia yang terlibat dalam organisasi atau perusahaan. Komunikasi yang

terjadi di dalam organisasi atau perusahaan, seperti komunikasi secara vertikal antara bawahan ke atasan maupun horizontal antara staf dan staf dapat memahami makna yang disampaikan komunikator maka ada sebuah hubungan yang nyaman. Komunikasi berlaku kompleks di dalam sebuah perusahaan, yaitu tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi interpersonal.

Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuat harmonisasi kinerja dilingkungan perusahaan. Meningkat atau menurunnya produktivitas kerja suatu perusahaan dapat disebabkan oleh keefektifan komunikasi yang terjadi dalam suatu perusahaan tersebut karena dalam mencapai tujuan perusahaan diperlukan kerjasama yang baik dimana kerjasama itu dapat terbentuk apabila ada komunikasi yang baik pula baik antara karyawan terhadap atasannya maupun karyawan dengan karyawan lainnya. Untuk memperkuat fenomena yang terjadi, maka dari itu pada tanggal 15 Mei 2024 kuesioner prasurvei disebar kepada 15 karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.

Tabel 1.3
Hasil Kuesioner Prasurvei Variabel Komunikasi Interpersonal

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah saya menunjukkan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja?	4	27	11	73
2	Apakah saya mampu menjaga perasaan rekan kerja?	6	40	9	60

3	Apakah saya suka memberi dukungan kepada rekan kerja?	8	53	7	47
4	Apakah saya tidak menaruh curiga secara berlebihan terhadap rekan kerja yang lain?	3	20	12	80
5	Apakah gaya berkomunikasi saya tidak dua arah?	13	87	2	13

Sumber : hasil olah data prasurvey oleh peneliti (2024)

Pada tabel 1.3 terlihat di pernyataan no.1 bahwa sebanyak 73% karyawan menjawab tidak terbuka dalam melakukan komunikasi, hal ini terjadi karena faktor tertutupnya gaya berkomunikasi para karyawan. Lalu pada pernyataan no.2 sebanyak 60% menjawab tidak mampu menjaga perasaan rekan kerjanya, hal ini terjadi karena tuntutan pekerjaan yang dilakukan membuat para karyawannya untuk kurang berempati kepada rekan lainnya dan menyimpan strategi untuk diri sendiri. Perilaku dan perasaan individu dalam melaksanakan pekerjaannya akan berdampak terhadap kinerjanya.(Hakim, 2021)

Untuk memperkuat fenomena yang terjadi pada PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan, maka penulis melakukan survey awal wawancara kepada bapak Sandy selaku CMO (Chief Marketing Officer) pada tanggal 15 Mei 2024.

Tabel 1.4
Survey awal wawancara dengan bapak Sandy

Pertanyaan	Jawaban
Hal apa saja yang membuat Bapak merasa kurang puas selama bekerja di perusahaan ini?	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa bahwa perusahaan kurang memperhatikan metode promosi kenaikan jabatan yang diberlakukan, karena hanya melihat dari sisi pencapaian target serta grafik penjualan yang semakin tinggi tanpa mempertimbangkan masa kerja dan loyalitas pada perusahaan yang sudah belasan/puluhan tahun bekerja disini • Lalu dalam menentukan target penjualan, perusahaan kurang melihat kondisi makro di sekitar kita, contohnya pada saat pandemi Covid-19 perusahaan tidak menurunkan target penjualan, padahal kondisi

	makro tidak mendukung dalam pencapaian target yang sudah ditetapkan
Bagaimana gaya berkomunikasi antar rekan kerja yang saat ini dirasakan oleh Bapak?	<ul style="list-style-type: none"> • Hal yang membuat gaya berkomunikasi antar rekan kerja menjadi kurang akrab dan terkesan minim komunikasi didasari oleh sifat individualisme yang tinggi antar satu sama lain khususnya mengenai strategi pemasaran antar CMO dengan konsumen, Ini dikarenakan situasi persaingan yang ketat antar rekan kerja.

Sumber : hasil olah data prasurvey oleh peneliti (2024)

Pada tabel 1.4 terlihat bahwa masih ada kendala dalam kepuasan kerja dan komunikasi interpersonal yang terjadi pada PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.

Selain beberapa fenomena yang sudah dipaparkan diatas, adapun masalah lain yang melatar belakangi penelitian ini adalah adanya *gap research* pada beberapa penelitian terdahulu. Adapun penelitian yang dilakukan Alim Khoiruddin Rambo (2020), hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Motivasi dan Kepuasan kerja secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Candiak Wastu Pramathana. Sedangkan hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian terdahulu oleh Syardiansah (2020) diperoleh bahwa nilai uji tsign variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,325 > 0,05$ maka kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meleakukan penelitian ini.

Penelitian lain terkait komunikasi interpersonal yang menjadi *gap research* adalah penelitian terdahulu oleh Marisi Butarbutar (2021) dengan hasil penelitian diperoleh bahwa komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan sudah baik, serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi

interpersonal terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian terdahulu yang berbeda ditunjukkan oleh Utari Sofyan (2021) dengan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. sedangkan komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang beragam dan kontradiktif mengenai kinerja maka menunjukkan masih terjadi *research gap*.

Berdasarkan uraian diatas dan *gap research*, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan**”

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah salah satu dari sekian aspek yang penting dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga penelitian menjadi terstruktur dan mempunyai tujuan yang jelas. Berdasarkan latar belakang maupun fenomena terhadap masalah penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang muncul dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Skor akhir KPI sebesar 70 dari capaian target yang seharusnya 100 menandakan kriteria kinerja karyawan yang Cukup, skor yang kurang maksimal terdapat pada poin kedisiplinan dan pengetahuan. Hal ini mengindikasikan kinerja karyawan yang masih rendah.

2. Sebagian besar karyawannya tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan keinginannya serta metode promosi jabatan yang terkesan kurang adil, hal ini mengindikasikan kepuasan kerja yang masih rendah.
3. Sebagian besar karyawannya tidak melakukan komunikasi secara terbuka, serta tidak bisa menjaga perasaan antar rekan kerja dikarenakan suasana kantor terkesan individualisme, hal ini mengindikasikan komunikasi interpersonal yang masih rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.
3. Apakah Komunikasi interpersonal berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.
4. Apakah Kepuasan Kerja dan Komunikasi Interpersonal mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan di PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan oleh penulis berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu untuk :

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kepuasan Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian secara praktis ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Adapun kegunaan secara praktis penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemecahan Masalah

Hasil penelitian dapat digunakan untuk memecahkan masalah mengenai Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Karyawan untuk mengetahui penyebabnya dan mencari solusi untuk meningkatkan nilai tersebut.

2. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini secara praktis dapat berguna bagi PT. Maybank Indonesia Finance Bandung cabang Naripan sebagai evaluasi mengenai Kepuasan Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Pemahaman Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman teoritis tentang bagaimana komunikasi interpersonal, teknologi informasi, dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Ini dapat membantu dalam pengembangan teori manajemen dan organisasi, terutama Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan. Misalnya, peneliti lain mungkin tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi satu sama lain atau bagaimana mereka mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks organisasi lain.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Maybank Finance Bandung. Alamat: Jl. Naripan No.72, Kb. Pisang, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40112.

