

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank secara harfiah berasal dari bahasa Italia, yakni Banco yang artinya bangku. Bangku sendiri merujuk pada meja yang digunakan oleh para banker untuk melakukan kegiatan operasional melayani masyarakat atau nasabah. Istilah bangku pun semakin berkembang menjadi Bank. Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda.

Bank BTN mengembangkan bisnisnya pada tahun 1989 dengan memulai operasi sebagai bank komersial dan mengeluarkan obligasi pertama. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR. Pada tahun 1994, BTN memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa. Delapan tahun berikutnya (2002) berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 –

544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Karakter yang dimiliki individu mempunyai perbedaan masing-masing dan mempunyai ciri khas yang membedakan dari individu ke individu yang lainnya. Karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dengan menyesuaikan diri terhadap lingkungan tempat mereka bekerja.

Karakteristik individu adalah suatu sifat atau watak atau kepribadian yang khas dari seseorang. Karakteristik individu ialah bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lainnya, menurut Damuri (2017). Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain, dan perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lainnya berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama, menurut Gusti (2017). Karakteristik individu ialah bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lainnya menurut Hanifah (2019).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok, menurut Sedarmayanti (2017). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), Penerangan yang memadai dan sebagainya, menurut Afandi (2018:65). Menurut Danang (2015,

p.38) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja.

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, Menurut Sutrisno (2017:74). menurut Sudaryo, Agus & Nunung (2018) kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi. kepuasan kerja menurut Afandi (2018) meliputi: 1) Pekerjaan, isi pekerjaan yang sedang dilakukan seseorang memiliki elemen yang memuaskan dan sesuai 2) Upah, jumlah bayaran yang diterima seorang karyawan dari pelaksanaan kerja dan sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal terhadap 20 responden dengan menggunakan kuesioner melalui Angket pada tanggal seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Survey Awal Variabel karakteristik Individu

No	PERTANYAAN	JAWABAN			Total
		Ket.	Ya	Tidak	
1	Saya memiliki Minat dalam bekerja	Frekuensi	20	0	20
		Presentase	100%	0%	100%
2	Saya Selalu bersemangat dalam bekerja dan bersikap tanggung jawab	Frekuensi	18	2	20
		Presentase	90%	10%	100%
3	Saya Memiliki pengetahuan dan paham yang cukup atas tugas dan pekerjaan yang diberikan	Frekuensi	14	6	20
		Presentase	70%	30%	100%
4	Kemampuan saya dalam pekerjaan yang ada semakin meningkat	Frekuensi	8	12	20
		Presentase	40%	60%	100%

	Kemampuan saya dalam pekerjaan yang ada semakin meningkat				
--	---	--	--	--	--

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dari variabel karakteristik individu yang menjadi permasalahan disini adalah sebanyak 60% karyawan yang belum memiliki karakter sesuai dengan tuntutan pekerjaan, karyawan belum mampu dalam hal kemampuan bekerja karakteristik individunya belum sesuai dengan yang di harapkan perusahaan khususnya dalam kemapuan bekerja.Akhirnya menyebabkan terhambatnya pengembangan diri karyawan karena belum mampu bekerja sesuai yang diharapkan perusahaan.

Tabel 1.2
Survey Awal Variabel Lingkungan Kerja

No	PERTANYAAN	JAWABAN			Total
		Ket.	Ya	Tidak	
1	Ruang kerja saya tidak memiliki ventilasi yang cukup	Frekuensi	9	11	20
		Presentase	45%	55%	100%
2	Kombinasi warna ruang kerja saya membuat mood baik	Frekuensi	13	7	20
		Presentase	65%	35%	100%
3	Adanya fassilitas AC membuat ruang kerja menjadi sejuk sehingga saya nyaman	Frekuensi	14	6	20
		Presentase	70%	30%	100%
4	Saya Mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan	Frekuensi	16	4	20
		Presentase	80%	20%	100%
5	Saya merasa nyaman dengan suasana kerja di perusahaan	Frekuensi	8	12	20
		Presentase	40%	60%	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 dari variabel lingkungan kerja saya merasa tidak nyaman dengan suasan kerja diperusahaan.karena kita tidak cocok atau tidak nyaman dengan pekerjaan kita sendiri.merasa tidak nyaman dengan rekan kerja karena terlalu ikut campur dengan tugas yang dilakukan.Itu juga menjadi faktor kenapa seseorang tidak nyaman di tempat kerja.

Tabel 1.3
Survey Awal Variabel Kepuasan Kerja

No	PERTANYAAN	JAWABAN			Total
		Ket.	Ya	Tidak	
1	Peraturan yang jelas dari perusahaan tentang promosi jabatan	Frekuensi	20	0	20
		Presentase	100%	0%	100%
2	Promosi jabatan yang ditawarkan perusahaan memotivasi karyawan	Frekuensi	18	2	20
		Presentase	90%	10%	100%
3	Supervisor memberikan arahan yang jelas dalam pencapaian target yang ditetapkan	Frekuensi	14	6	20
		Presentase	70%	30%	100%
4	Mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan	Frekuensi	16	4	20
		Presentase	80%	20%	100%
5	Gaji pokok yang diterima mencukupi kebutuhan sehari-hari	Frekuensi	14	6	20
		Presentase	70%	30%	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 bahwa karyawan memiliki gaji pokok belum bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari, dan juga tempat makan/kantin di tempat kerja belum cukup nyaman.

Maka berdasarkan fenomena serta hasil survey awal di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Kantor Cabang Bandung Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh karyawan Bank tabungan negara bandung diantaranya:

1. Sebagian karyawan belum memiliki karakteristik individu sesuai dengan tuntutan pekerjaan dalam hal kemampuan bekerja. karena karakteristik

individunya belum sesuai dengan yang di harapkan perusahaan khususnya dalam hal kemampuan bekerja

2. Lingkungan kerja saya merasa tidak nyaman dengan suasana kerja diperusahaan.karena kita tidak cocok atau tidak nyaman dengan pekerjaan kita sendiri.merasa tidak nyaman dengan rekan kerja karena terlalu ikut campur dengan tugas yang dilakukan.
3. Karyawan memiliki gaji pokok belum bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari, dan juga tempat makan/kantin di tempat kerja belum cukup nyaman.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diteliti di Bank Tabungan Negara Bandung:

1. Bagaimana Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Karyawan
2. Apakah Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Bandung Bank Tabungan Negara.
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Bandung Bank Tabungan Negara.
4. Apakah Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Bandung Bank Tabungan Negara.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini untuk mengetahui data-data yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam rumusan masalah mengenai pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja secara Parsial dan Simultan terhadap

Kepuasan Karyawan Karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung. Dengan mengumpulkan data data terkait judul yang saya ajukan dan diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Karakteristik Individu, Lingkungan kerja, dan Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Utama Bandung Bank Tabungan Negara
2. Mengetahui pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Utama Bandung Bank Tabungan Negara
3. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja
4. Mengetahui pengaruh Karakteristik Individu, Lingkungan kerja dan Kepuasan Kerja karyawan di Kantor Cabang Utama Bandung Bank Tabungan Negara secara Simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

Dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu manajemen terutama di bidang sumber daya manusia, dengan adanya ilmu tersebut akan lebih memajukan ilmu manajemen dibidang sumber daya manusia yang sudah bergerak di dunia nyata.

2. Bagi Peneliti Sendiri

Hasil penelitian ini mendapatkan sebuah pengalaman bahwa teori dan praktek di dunia nyata itu berbeda, dan mampu menambah wawasan bagi penulis untuk menerapkan di dunia nyata.

3. Bagi Pihak Lain (Peneliti Lain)

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan dan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam mengambil keputusan terhadap pentingnya pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Bandung Bank Tabungan Negara

2. Bagi Pihak Terkait

Dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini. Sehingga mereka mampu mengetahui pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Cabang Bandung Bank Tabungan Negara.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian dan pengumpulan data, penulis memilih lokasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung di

jalan jawa no 7, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa barat (40117).

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai dengan bulan Maret 2023. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.4
Waktu Penelitian

No	Deskripsi Kegiatan	2022-2023						
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret
1	Pra Survei							
	a. Mencari Perusahaan							
	b. Pengembangan Kuesioner dan Penentuan Masalah							
	c. Pengajuan Judul							
	d. Persiapan Teori							
2	Usulan Penelitian							
	a. Penulisan UP							
	b. Bimbingan UP							
	c. Sidang UP							
	d. Revisi UP							
3	Pengumpulan Data							
4	Pengolahan Data							
5	Penyusunan Skripsi							
	a. Bimbingan Skripsi							
	b. Sidang Skripsi							
	c. Revisi Skripsi							
	d. Pengumpulan Skripsi							

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

