

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah saat belakangan ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bank-bank syariah yang hadir di tengah masyarakat. Salah satunya adalah perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo atau Bank Mitra Syariah Ponorogo yang mulai beroperasi untuk pertama kalinya pada tanggal 13 Desember 2016. Bank Mitra Syariah memiliki karyawan yang berjumlah 50 orang, berikut data jumlah karyawan pada Bank Mitra Syariah:

Tabel 1. 1 Jumlah karyawan PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Bagian	Jumlah Karyawan
Staf yang berada di kantor	19 Orang
Petugas Lapangan Mikro (PLM)	22 Orang
Freelance kantor	9 Orang
Jumlah	50 Orang

Sumber: PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera, 2023

Seiring dengan kemajuan ekonomi di Ponorogo, Bank Mitra Syariah terus berupaya untuk berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan yang komprehensif sambil tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah. Bank ini bertujuan untuk menjadi mitra utama masyarakat Ponorogo dalam pengembangan ekonomi mereka. Untuk mencapai hal ini, penting bagi perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang terampil dan berkomitmen tinggi, yang akan

memastikan tercapainya tujuan perusahaan melalui produk-produk berkualitas dan dedikasi yang kuat dari karyawan.

Bank merupakan lembaga yang sering menjadi fokus perhatian masyarakat, terutama karena peran vitalnya dalam kehidupan masyarakat dan jangkauan layanannya yang meluas. Lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung memang sering menjadi perhatian masyarakat karena keterkaitannya yang erat dengan masyarakat. Sehingga, para karyawan perbankan memiliki beban kerja yang cukup berat, selain dibebani pekerjaan dari atasan, karyawan perbankan juga diharuskan melayani nasabah dengan berbagai macam keluhan atau permasalahan dengan ramah tanpa memperdulikan permasalahan kerjanya sendiri seperti target pekerjaan yang belum terpenuhi, tugas-tugas yang menumpuk, serta beban pekerjaan yang mengharuskan untuk lembur. Karyawan bank sangat dekat dengan rasa ketidakpuasan dalam pekerjaannya yang disebabkan oleh beban-beban tersebut.

JobStreet.com melakukan survei kepada 17,623 koresponden pada awal bulan Oktober 2022 tentang kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting bagi seseorang dalam pekerjaannya. Setiap karyawan yang merasa puas dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik akan berkontribusi secara signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut dikarenakan tujuan perusahaan tidak akan tercapai hanya karena canggihnya teknologi dan sarana yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, melainkan utamanya ialah berasal dari faktor sumber daya manusia.

Menurut Mangkunegara (2010) seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung akan mempertahankan tingkat prestasi kerja yang tinggi. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya akan berpotensi mengalami penurunan keandalan, kehadiran, dan kinerja yang buruk seiring waktu. Menurut Priansa & Donni (2014) kepuasan kerja adalah serangkaian perasaan seorang pegawai terhadap pekerjaannya, apakah positif atau negatif, yang muncul dari interaksi pegawai dengan lingkungan kerjanya atau penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Pentingnya kepuasan kerja karyawan didukung oleh banyaknya penelitian yang membahas kepuasan kerja. Dari tahun 2022 hingga 2023 saja sudah terdapat 158 penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan di *Google* Cendekia, data ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk dikaji lebih dalam lagi. .

Ada faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja yaitu salah satunya adalah pengembangan karir. Menurut Hasibuan (2014) pengembangan karir merupakan perpindahan yang memperbesar tanggungjawab karyawan ke jabatan yang lebih tinggi dalam sebuah organisasi, sehingga hak dan status menjadi lebih besar. Berdasarkan pendapat Yusuf (2015) dijelaskan bahwa pengembangan karir adalah suatu kondisi yang memunculkan terciptanya perkembangan status seseorang di dalam perusahaan pada jenjang karir yang telah ditetapkan di perusahaan terkait. Perusahaan yang memperhatikan karyawannya akan memberikan pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan lainnya. Untuk itu, pengembangan karir dilakukan untuk mengubah kondisi sekaligus mengembangkan kepuasan kerja. Hubungan antara pengembangan karir dan kepuasan kerja juga dibuktikan dalam penelitian Wau & Purwanto (2021), yang

menjelaskan bahwa pengembangan karir yang tepat dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena tanpa adanya kepuasan kerja karyawan, maka produktivitas akan menurun. Pengembangan karir di perusahaan diukur melalui beberapa faktor, termasuk pendidikan resmi, pengalaman kerja, pencapaian prestasi, keterampilan yang dimiliki, tingkat produktivitas, kenaikan pangkat, program pelatihan bagi karyawan, jalur karir yang tersedia, dan rencana kerja yang terstruktur. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi oleh sebuah perusahaan maka karyawan akan merasa perusahaan memerhatikan karir para karyawannya, maka timbullah rasa nyaman dan aman pada diri karyawan tersebut. Perasaan aman dan nyaman tersebut secara langsung dapat meningkatkan produktivitas karyawan karena mampu menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pengembangan karir, yaitu proses di mana karyawan mendapatkan keterampilan dan pengalaman untuk sukses dalam pekerjaan saat ini dan tugas-tugas mendatang. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, mendukung perkembangan karir mereka, dan membantu mereka meraih prestasi dalam pekerjaan (Rohmah, 2020).

Penelitian Bahri & Nisa, (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan” menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari pengembangan karir terhadap kepuasan kerja. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jufrizen (2015) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan” yang menunjukkan hasil pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada kantor

PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut terletak pada variabel yang digunakan. Peneliti menggunakan variabel pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non fisik pada penelitian ini.

Faktor yang selanjutnya adalah *self-efficacy*. *Self-efficacy* adalah keyakinan dan kepercayaan diri seseorang terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan menghadapi tantangan, yang dapat mempengaruhi cara individu tersebut mengatasi masalah. (Eka et al., 2016). *Self-efficacy* memiliki pengaruh besar pada proses belajar, motivasi, dan kinerja. Individu cenderung memusatkan perhatian pada pembelajaran dan memilih tugas-tugas yang mereka yakin dapat mereka selesaikan dengan baik. Karyawan dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi akan berusaha keras mempelajari cara terbaik untuk menyelesaikan tugas-tugas baru karena mereka yakin bahwa usaha mereka akan membuahkan hasil yang memuaskan. Penelitian Salangka & Dotulong (2015) yang berjudul “Pengaruh *Self Efficacy*, *Self Esteem* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo” mengungkapkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil yang sama didapat pada hasil penelitian Eka et al., (2016) yang berjudul Pengaruh “*Self-Efficacy* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bagian Perlengkapan Sekretariat Kabupaten Klungkung” bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai bagian perlengkapan secretariat Kabupaten Klungkung. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu

terletak pada variabel yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non fisik.

Selain pengembangan karir dan *self-efficacy*, lingkungan kerja non fisik juga merupakan faktor penting yang mendukung terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Lingkungan kerja bisa bersifat fisik maupun non fisik. Lingkungan kerja fisik mencakup fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, seperti ruangan, tempat kerja, dan fasilitas lainnya yang diperlukan oleh karyawan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik mencakup suasana dan atmosfer kerja di perusahaan, seperti komunikasi antar karyawan, komunikasi antara karyawan dan pimpinan, serta keharmonisan di antara karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan produktif, sehingga hasil kerja yang dicapai sesuai dengan harapan dan menciptakan kepuasan kerja.

Penelitian oleh Wahyu Irawan (2017) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PDAM (Tirta Taman Sari) Kota Madiun” menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian Irma et al., (2020) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut terletak pada variabel yang digunakan. Peneliti menggunakan variabel pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non fisik pada penelitian ini.

Berdasarkan kajian di atas, hal ini menjadi dasar munculnya penelitian mengenai pengaruh pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pengembangan karir berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
2. Apakah *self-efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
3. Apakah lingkungan kerja non-fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
4. Apakah pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non-fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana:

1. Pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
2. Pengaruh *self-efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
3. Pengaruh lingkungan kerja non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

4. Pengaruh pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera.

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah berikut:

1. Bagi PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk evaluasi mengenai kepuasan kerja karyawan di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dan pengetahuan lebih mendalam lagi mengenai pengembangan karir, *self-efficacy*, dan lingkungan kerja non-fisik serta kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan rujukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

