

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian baik itu dalam rangka mendorong pencapaian tujuan nasional yang berkaitan dengan peningkatan dan pemerataan taraf hidup masyarakat. Di masa ini perbankan merupakan salah satu unsur pengembangan perekonomian juga sebagai lembaga yang berkewajiban turut serta memperlancar arus kegiatan dibidang ekonomi dan moneter. Pembangunan di bidang industri pun juga memerlukan dana yang tidak sedikit. Oleh karena itu peranan perbankan yang sehat dan dinamis mampu memberikan pelayanannya kepada masyarakat yang memerlukan.

Dalam Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kresdit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan secara lebih luas bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, yang artinya aktivitas dalam perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan.

Selain bank umum, bank di Indonesia juga terdapat Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang

dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran, artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit dibandingkan dengan kegiatan di bank umum (Kasmir,2014). Dalam prakteknya keberhasilan dan keeksisan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) ini dalam perekonomian tak luput dari pengelolaan manajemen yang baik.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya (baik manusia, keuangan, fisik, teknologi, maupun informasi) dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Syarief *et al.*, (2021) menyatakan dalam ilmu manajemen memiliki enam unsur yaitu; manusia, uang, metode, bahan baku, mesin, dan pasar. Semua unsur tersebut saling berkaitan satu sama lain, namun unsur yang paling penting adalah manusia, dimana unsur tersebut akan mendorong semua unsur agar berjalan efektif dan efisien, selain itu unsur manusia atau MSDM mampu melakukan pengaturan dari manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personal manajement*).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah manajemen yang mengkhususkan diri dalam bidang personalia/SDM/ketenagakerjaan atau suatu bidang yang mengeksplorasi bagaimana proses penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu serta dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak. Menurut Doni *et al.*, (2022) sumber daya yang berkualitas tinggi sangat penting untuk kemajuan sebuah organisasi, terutama sumber daya manusia karena manusia adalah satu-satunya potensi yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan. Akhmal *et al.*, (2019)

menyatakan setiap organisasi harus memiliki pegawai yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal pada organisasi tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah kepuasan kerja dari karyawan. Menurut Handoko dalam (herman jelatu, 2024) kepuasan kerja adalah suatu bentuk perasaan atau keadaan emosional yang dirasakan oleh setiap individu dan dianggap baik ataupun tidak dengan melihat cara kerja dan situasi kerja. Peran sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi. Tingkat kepuasan kerja setiap karyawan berbeda-beda sesuai dengan sistem penilaian atau yang dirasakan karyawan tersebut. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi maka akan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya dan akan selalu berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih loyal, memiliki semangat tinggi, dan bersedia memberikan yang terbaik kepada perusahaan.

Dalam sektor perbankan yang terus berkembang dan dipenuhi tantangan serta persaingan yang ketat, kepuasan kerja karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dunia perbankan merupakan sektor yang sangat kompetitif dan menuntut profesionalisme tinggi, sehingga kepuasan kerja karyawan menjadi faktor utama dalam meningkatkan produktivitas, pelayanan, serta loyalitas terhadap perusahaan. Disisi lain dalam perbankan pun tak luput akan adanya tekanan-tekanan dan perubahan kebijakan yang dilakukan dengan tujuan untuk

kemajuan perusahaan. Akan tetapi, dalam menjalani pekerjaannya tentu tidak semua individu mampu mengatasi tekanan-tekanan dan perubahan-perubahan yang dialami, sehingga timbul dampak seperti kelelahan serta stress.

Suatu pekerjaan bergantung pada kemampuan dan tingkat stress yang dialami karyawan. Untuk mencapai kinerja yang baik, karyawan harus memiliki kemampuan untuk mengendalikan stress kerja yang dialami. Semakin tinggi dorongan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, maka stress kerja dapat diatasi dan tingkat produktivitas serta efisiensi semakin tinggi (Anwar,2017). Dorongan tersebut umumnya dilakukan oleh pimpinan dan dapat berupa pemberian motivasi dan semangat kepada karyawan. Jika stress dan kelelahan dapat diatasi dengan baik maka kepuasan kerja karyawan pun tentu akan meningkat dan karyawan pun dapat berkembang dengan leluasa sesuai dengan identitasnya tanpa adanya tekanan. Stress dan kelelahan kerja dalam hal ini dapat disamakan dengan beban kerja.

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Beban kerja adalah beban yang ditanggung karyawan sebagai akibat dari pekerjaan yang mereka selesaikan. Beban kerja mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia, namun juga berdampak buruk terhadap keselamatan dan kesehatan pekerja. Beban kerja mungkin baik atau negatif tergantung pada keadaan dan konteks yang dihadapi karyawan. Beban kerja sangat penting bagi sebuah organisasi. Dengan pemberian beban kerja yang efektif organisasi dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat bekerja secara maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja

organisasi itu sendiri. Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

Jika seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan berbagai tugasnya, hal ini tidak merupakan suatu beban. Namun jika pekerja tersebut gagal maka pekerjaan dan aktivitas tersebut menjadi beban. Beban kerja merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan karena merupakan salah satu faktor yang dapat mendongkrak kinerja karyawan (Fauzi, Wulandari, *et al.*, 2022). Disisi lain dalam sebuah perusahaan tentu terdapat devisi-devisi yang dimana dibutuhkan kerja sama tim yang kuat, jadi jika beban kerja yang terlalu berat bisa merusak kerja sama tim, menyebabkan stress, konflik, dan kurangnya komunikasi. Sebaliknya, jika beban kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kolaborasi, membangun kepercayaan, dan memperkuat kerja sama tim. oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan distribusi beban kerja yang adil agar kerja sama tim tetap efektif.

Menurut Priskilla & Santika dalam (Putri Wulansari & Anniez Rachmawati Musslifah, 2024) *Teamwork* merupakan hal terpenting dalam Upaya meningkatkan kualitas dan menghindari miskomunikasi yang bisa terjadi antar karyawan maupun pimpinan. Tim adalah sekumpulan orang yang berdasarkan kemampuan, bekerjasama, dan saling melengkapi untuk mencapai tujuan yang sama (Hanafi, dalam (Putri Wulansari & Anniez Rachmawati Musslifah, 2024). *Teamwork* dilakukan oleh beberapa karyawan yang memiliki kesamaan tujuan dan strategi dalam pencapaian target perusahaan. *Teamwork* menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa hasil kerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik dari pada

hasil kerja perindividu di suatu perusahaan. *Teamwork* harus dikelola dengan baik oleh suatu perusahaan, ketika pengelolaan kerja sama tim terjadi secara efektif dan efisien maka perusahaan dapat membuahkan hasil kerja yang baik pula dan jika tim sudah memiliki budaya kerja sama yang kuat, dukungan dari pemimpin pun akan meningkat. Pemimpin yang mendukung dapat memperkuat komunikasi, menyelesaikan konflik, dan membangun kepercayaan dalam tim.

Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kerja sama tim dalam sebuah organisasi. Seorang pemimpin yang efektif mampu membangun kepercayaan di antara anggota tim dengan bersikap transparan, adil, dan memberikan arahan yang jelas. Kepercayaan ini menjadi dasar bagi komunikasi yang baik, di mana setiap anggota tim merasa nyaman untuk berbagi ide, mendiskusikan masalah, dan bekerja sama dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, pemimpin yang baik juga dapat mendorong kolaborasi dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memastikan bahwa setiap anggota merasa dihargai serta memiliki peran penting dalam tim.

Selain itu, kepemimpinan yang baik juga menciptakan kebiasaan yang positif, di mana keberagaman dihargai dan setiap anggota merasa memiliki kesempatan yang sama untuk berkontribusi. Pemimpin yang mendukung kebiasaan kerja inklusif dapat meningkatkan kenyamanan dan keterlibatan karyawan dalam tim. Sebaliknya, kepemimpinan yang buruk dapat menyebabkan kurangnya komunikasi, meningkatnya konflik, serta menurunnya produktivitas tim. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa para pemimpin mereka memiliki keterampilan kepemimpinan yang mendukung dan efektif agar dapat membangun tim yang solid dan berkinerja tinggi.

Menurut Suwatno & Priansa dalam (Safitri, 2022), kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan suatu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Guna mencapai tujuan tersebut, dukungan seorang pemimpin (*Support Leadership*) merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Dukungan pemimpin (*Support Leadership*) didefinisikan sebagai perilaku pemimpin yang dapat memberikan dukungan emosional bagi karyawan dan mencakup perhatian terhadap kebutuhan dan kesejahteraan karyawan (House ; Rafferty & Griffin dalam (Shin et al., 2016)). Dukungan pemimpin ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pemimpin dapat mendukung dan memperkuat karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dukungan seorang pemimpin sangat penting artinya ketika seorang pemimpin berupaya untuk mempengaruhi perilaku bawahannya terutama dalam hal mengarahkan untuk tujuan yang diharapkan sehingga akhirnya dapat mendukung kemajuan serta perkembangan organisasi atau perusahaan di masa mendatang.

Dalam perbankan khususnya BPR memiliki struktur organisasi yang umumnya terdiri dari dewan komisaris, direksi yang biasanya bertindak secara langsung menjadi pimpinan dalam perusahaan, serta beberapa divisi seperti bagian kredit, operasional, pemasaran, dan kepatuhan yang bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi perbankan sesuai regulasi. Kebijakan dalam BPR biasanya berfokus pada pemberian kredit kepada sektor UMKM, penerapan manajemen risiko, serta kepatuhan terhadap regulasi Otoritas Jasa Keuangan

(OJK) guna memastikan operasional yang sehat dan berkelanjutan. Dalam proses bisnisnya, BPR menjalankan kegiatan utama seperti penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito, serta penyaluran kredit dengan prosedur analisis kelayakan yang ketat untuk meminimalkan risiko kredit macet. Sumber daya yang umumnya dimiliki oleh BPR meliputi tenaga kerja profesional di bidang perbankan, sistem teknologi informasi untuk mendukung operasional, serta modal yang berasal dari pemegang saham dan dana masyarakat guna menunjang kegiatan usaha secara optimal.

Pada penelitian ini obyek yang diambil adalah PT BPR Arthaya Indotama Pusaka. PT BPR Arthaya Indotama Pusaka merupakan perusahaan perbankan yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No.44, Caruban, Krajan, Kec. Mejayan, Kabupaten Madiun dan dalam perkembangannya BPR ini telah memiliki banyak cabang salah satunya di Ponorogo. PT BPR Arthaya Indotama Pusaka ini memiliki tujuan seperti halnya perusahaan perbankan yang lain yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional dalam kesejahteraan rakyat banyak.

BPR Arthaya memiliki kebijakan seperti BPR pada umumnya, serta BPR ini menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat/nasabah berupa deposito, penyediaan kredit, penyediaan berbagai macam tabungan, dan lain sebagainya. Dalam kiprahnya BPR Arthaya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang jasa keuangan kepada para nasabah di wilayah Karesidenan Madiun. Bank Arthaya membagi wilayah penjualan/pemasarannya terkhusus di lingkup Madiun, Ponorogo, dan Magetan

dan berupaya untuk dapat menjangkau seluruh wilayah Karesidenan Madiun. Dengan memiliki wilayah penjualan yang tepat, maka hal tersebut dapat berpotensi membantu perusahaan untuk dapat lebih menyelami segmen tertentu yang sesuai dengan bidangnya dan memahami kondisi persaingan, hal ini termasuk ke dalam jenis strategi dan teknik pemasaran yang bekerja secara efektif dan efisien. Pada dasarnya jenis layanan yang disediakan oleh Bank Arthaya pun hampir sama dengan BPR lainnya, hal ini dikarenakan sistem layanan yang digunakan oleh BPR di seluruh Indonesia seragam dan kebijakan serta oeraturannya sudah ditetapkan dari peraturan perbankan pusat (Bank Indonesia).

Secara keseluruhan, kebiasaan atau budaya organisasi di BPR Arthaya bertumpu pada pelayanan yang dekat dengan masyarakat, kepatuhan terhadap regulasi, integritas dalam bekerja, serta hubungan kerja yang erat antara karyawan dan manajemen. Kebiasaan ini menjadi landasan penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan meningkatkan daya saing BPR di sektor keuangan. Selain itu BPR Arthaya memiliki sistem kepemimpinan yang baik, dimana seorang pimpinan senantiasa memberikan dukungan dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja karyawannya. Oleh karena itu BPR Arthaya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, di mana pemantauan berkala memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya, mengurangi pemborosan, menjaga stabilitas, dan meningkatkan daya saing.

Selain itu, kepemimpinan yang mendukung di BPR Arthaya ini dapat ditunjukkan dengan pengembangan karyawannya. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan meliputi program training eksternal dan

internal, program *update knowledge system*, program *monitoring and coaching*, program kesehatan, serta program *outing and gathering* karyawan.

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang telah dilakukan fenomena yang dapat dijumpai dalam perusahaan ini yaitu masih belum maksimalnya kepuasan kerja. Khususnya pada unit kerja yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti teller, customer service, dan marketing. Beban kerja yang tinggi menjadi tantangan utama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. karyawan sering dihadapkan pada target-target yang ketat, jam kerja yang panjang, serta tekanan untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Kondisi ini diperparah saat jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan, sehingga karyawan merasa kelelahan secara fisik dan mental. Akibatnya banyak karyawan yang mulai mengalami stress kerja, kehilangan motivasi, hingga merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Ketidakpuasan ini jika dibiarkan terus menerus dapat berdampak pada menurunnya kinerja dan keinginan untuk berpindah kerja. Oleh karena itu, beban kerja yang tidak dikelola dengan baik menjadi faktor penting yang dapat menurunkan tingkat kepuasan di lingkungan perbankan.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai variabel beban kerja terdapat hasil penelitian yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputra, 2021) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun berdasarkan penelitian (Pratama *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada objek penelitian, serta belum pernah dilakukannya penelitian dengan variabel Beban Kerja, *Teamwork*, dan *Support Leadership* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada objek penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, *Teamwork*, dan *Support Leadership* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT BPR Arthaya Indotama Pusaka ”.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT BPR Arthaya Indotama Pusaka ?
2. Apakah *Teamwork* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT BPR Arthaya Indotama Pusaka ?
3. Apakah *Support Leadership* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT BPR Arthaya Indotama Pusaka ?
4. Apakah Beban Kerja, *Teamwork*, dan *Support Leadership* secara bersama dapat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT BPR Arthaya Indotama Pusaka ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui lebih dalam dan menganalisis pengaruh beban kerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT BPR Arthaya Indotama Pusaka Kantor Cabang Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui lebih dalam dan menganalisis pengaruh *Teamwork* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT BPR Arthaya Indotama Pusaka .
- c. Untuk mengetahui lebih dalam dan menganalisis pengaruh *Support Leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT BPR Arthaya Indotama Pusaka .
- d. Untuk mengetahui lebih dalam dan menganalisis secara bersama pengaruh perilaku beban kerja, *Teamwork*, dan *Support Leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT BPR Arthaya Indotama Pusaka .

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Digunakan untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh pengaruh perilaku beban kerja, *Teamwork*, dan *Support Leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu juga sebagai wadah implementasi ilmu yang telah didapatkan pada bangku perkuliahan dengan wujud yang nyata serta sebagai referensi dan pengetahuan untuk penelitian kedepannya.

b. Bagi Objek Penelitian

Digunakan untuk bahan masukan dan pertimbangan bagi direksi dan karyawan PT BPR Arthaya Indotama Pusaka dalam meningkatkan kualitas kerja dan menghasilkan kerja yang optimal.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan serta pertimbangan dalam pengembangan penelitian ilmu yang sejenis, sehingga bisa dipakai untuk penyempurna penelitian sebelumnya.

d. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau daftar Pustaka di kampus dan dapat menjadi sumbangan untuk perbendaharaan perpustakaan.

