

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus bisa mengembangkan dan mengolah sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menjaga keberlangsungan jalannya perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia adalah salah satu aset berharga harus terus dikembangkan dan dipelihara oleh perusahaan, karena tak seperti mesin yang selalu melakukan aktivitas yang sama tiap waktu, manusia selalu mengalami perubahan dan perkembangan, karena perubahan yang terjadi tersebut akan menimbulkan berbagai jenis tantangan yang harus dihadapi dan diatasi dengan baik. Pencapaian tujuan perusahaan akan terlaksana bila sumber daya manusianya menunjukkan produktivitas kerja yang tinggi.

Menurut Gomes (2003:3) “tugas manajemen sumber daya manusia berkisar dengan upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya harus dilakukan seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi”. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki tugas untuk menggali dan mengelola segala potensi yang dimiliki oleh karyawan sehingga memiliki pengaruh yang positif bagi karyawan

maupun perusahaan dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan perusahaan.

Perusahaan tidak hanya menuntut para karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat menimbulkan rasa nyaman, senang, dan semangat di dalam diri para karyawan di dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya. Hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut antara lain adalah kepuasan kerja para karyawan.

Kepuasan kerja merupakan perbandingan antara apa yang dirasakan dan diperoleh oleh seseorang dibandingkan dengan apa yang seharusnya dirasakan dan diperolehnya dari suatu pekerjaan. Wujud dari kepuasan kerja dapat diindikasikan dengan tingkat kerajinan karyawan, tingkat absensi yang rendah, tidak adanya keluhan dan jumlah karyawan yang berhenti secara sepihak atau *turnover* karyawan rendah. (Firman, 2011).

Tujuan perusahaan akan dengan mudah tercapai jika karyawan memperoleh kepuasan kerja mereka. Adanya kepuasan dalam bekerja akan menimbulkan motivasi dalam diri karyawan untuk berprestasi secara optimal demi kemajuan sebuah organisasi yang sedang dinaunginya dan apabila semua karyawan merasakan adanya kepuasan kerja, maka akan berdampak positif bagi kinerja organisasi secara keseluruhan. Mengingat arti pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam organisasi, maka setiap organisasi harus meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Terdapat banyak aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan yang salah satunya yaitu aspek pekerjaan dimana pekerjaan yang diterima tidak memberikan kesempatan untuk menuangkan ide serta kemampuannya, terlalu membosankan atau terlalu berat bagi karyawan serta tidak ada umpan balik yang sesuai atas pekerjaannya dan aspek organisasi dimana karyawan tersebut bekerja, perilaku pemimpin dalam mengatur bawahannya dan lingkungan kerja yang memberikan kenyamanan atau tidak dalam bekerja.

Wexly dan Yulk (dalam Syafitri, 2013:3) menyatakan masalah kepuasan kerja sangat tergantung pada tiga komponen yaitu karakteristik individu sebagai pelaksana pekerjaan, karakteristik pekerjaan yang dilakukan dan karakteristik organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Karakteristik pekerjaan merupakan hal penting yang mendorong produktivitas dan kepuasan kerja karyawan yang dirancang untuk memberikan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup perusahaan. Pekerjaan yang dirancang dengan baik akan memudahkan karyawan dalam bekerja sehingga mampu menarik dan mempertahankan tenaga kerja dan memberikan motivasi untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.

Karakteristik pekerjaan seorang karyawan jelas terlihat dari desain pekerjaan seorang karyawan. Desain pekerjaan menentukan bagaimana pekerjaan dilakukan oleh karena itu sangat mempengaruhi perasaan karyawan terhadap sebuah pekerjaan, seberapa pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya dan seberapa banyak tugas yang harus diselesaikan oleh

karyawan. Semakin besarnya keragaman aktivitas pekerjaan yang dilakukan maka seseorang akan merasa pekerjaannya semakin berarti.

Selain karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik organisasi merupakan suatu kondisi dimana setiap organisasi atau lingkungan kerja mempunyai peraturan kebijakan, system pemberian hadiah dan misi lainnya yang berpengaruh pada setiap karyawan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa karakteristik organisasi sangat baik digunakan sebagai peramal kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu karakteristik oerganisasi penting dipertimbangkan dalam menetapkan kebijakan peningkatan kepuasan kerja karyawan (Akbar, 2009).

Bank Muamalat Indonesia Cabang Utama Pematangsiantar adalah salah satu bank umum yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya yang telah memiliki kantor cabang di beberapa daerah seperti Aek kanopan, Indrapura, Kisaran, Perdagangan, dan Tanjungbalai. Bank Muamalat Indonesia cabang utama Pematangsiantar adalah sebuah perusahaan perbankan besar yang tidak terlepas dari masalah kepuasan kerja karyawannya.

Berdasarkan observasi awal penulis dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang utama Pematangsiantar, terdapat fenomena mengenai ketidakpuasan kerja karyawannya, yaitu terjadi adanya keluhan kesah karyawan mengenai pekerjaannya, ada kecenderungan bahwa karyawan melakukan pekerjaan yang sama, sederhana, dan cenderung berulang-ulang. Kondisi ini jelas akan menyebabkan rasa kejenuhan atau kebosanan, serta ada

indikasi bahwa manajemen tidak sepenuhnya memberi kebebasan pada karyawannya untuk menangani tugas-tugas yang lebih kompleks dan bervariasi, sehingga karyawan tidak dapat menunjukkan daya inisiatif dan mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan

Indikasi ketidakpuasan karyawan juga timbul dari adanya keluhan terhadap kesejahteraan terutama masalah promosi jabatan yang membutuhkan waktu lama dan kurang objektif.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti merasa tertarik untuk membuat suatu kajian penelitian skripsi yang berjudul **"Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar"**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar?
2. Bagaimana pengaruh karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar?

3. Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan penelitian dibatasi pada masalah karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar?
2. Apakah terdapat pengaruh karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar?
3. Apakah terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar.
3. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Pematangsiantar

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan mengenai hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan terutama tentang karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan universitas di bidang penelitian mengenai karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan kepuasan kerja karyawan.

4. Bagi pembaca

Sebagai bahan masukan atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

