

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk atau yang dikenal dengan Bank BJB berdiri sejak tanggal 20 Mei 1961. Awalnya perusahaan tersebut adalah milik Belanda dan dinasionalisasikan pada saat pemerintahan Belanda menjadi NV DENIS (*De EeWrste Nederlandsche Indische*) yang bergerak pada bidang usaha bank dan hipotik di Hindia Belanda. Pemilihan nama BJB sendiri hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bank BJB merupakan bank umum milik pemerintah di daerah Jawa Barat dan Banten yang memiliki nasabah dari berbagai lapisan berupa perorangan, pekerja, koperasi, badan usaha milik pemerintah maupun badan usaha swasta. Pihak Bank BJB memiliki satu Kantor Pusat, lima Kantor Wilayah, 64 Kantor Cabang (KC), 309 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 338 Kantor Kas, 149 *Payment Point*, dan 1.340 *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank BJB menurut perhitungan sampai dengan tahun 2017.

Bank BJB adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang berturut serta dalam menggerakkan perekonomian. Hal tersebut sesuai dengan Undang – Undang No.13 tahun 1962 tentang asas – asas ketentuan Bank Pembangunan Daerah, bekerja sebagai pengembangan perekonomian daerah dan menggerakkan pembangunan ekonomi daerah untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat serta menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan di daerah, menghimpun dana serta melaksanakan dan menyimpan kas daerah (pemegang kas daerah) selain menjalankan bisnis perbankan.

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan selain perbankan, Bank BJB memperluas bentuk usahanya dengan berasaskan syariah. Perusahaan tersebut menjalankan *dual banking system* pertama yang memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan syariah. Selain itu, Bank BJB sendiri sudah melebarkan sayapnya dengan memasuki bidang usaha asuransi dan sekuritas.

Perusahaan ini berhasil mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan menjadikannya sebagai Bank Pembangunan Daerah (BPD) pertama yang *go public* kepada masyarakat. Bank BJB merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang paling sehat, dinamis, mandiri, dan terpercaya hingga saat ini. Sejak melepas 25% saham kepada publik pada 7 Juli 2010, harga saham terus mencatat kenaikan lebih dari 800% di akhir tahun 2010. Pada tahun 2011, Bank BJB membuka cabang di luar Jawa Barat dan Banten yaitu di kota Makassar, Denpasar, Pekanbaru, Balikpapan, Tegal dan Jakarta.

1.1.2 Profil Bank BJB Cabang Tamansari

Bank BJB Cabang Tamansari bertempat di Jalan Tamansari No.18 Bandung. Kantor cabang ini berfungsi untuk melaksanakan operasionalnya dibawah kedudukan kantor wilayah. Kantor cabang memiliki unit – unit bisnis didalamnya, antara lain: Divisi Operasional, Divisi Internal, Divisi Bisnis Konsumer dan KPR, Divisi Bisnis Komersial dan Mikro. Semua divisi tersebut berada di bawah kewenangan *human capital* kantor pusat Bank BJB.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi: “Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.”

Misi:

- 1) Penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- 2) Melaksanakan penyimpanan uang daerah.
- 3) Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

1.1.4 Logo Perusahaan

Logo merupakan sebuah elemen yang dapat berupa tulisan, angka, simbol, gambar, ilustrasi, dan lain – lain yang mengandung makna sebagai identitas diri suatu organisasi maupun perusahaan, dengan tujuan untuk membedakannya dengan milik orang lain.



Gambar 1.1 Logo Bank BJB

Sumber: Bank BJB, 2018

Bentuk sayap pada logo Bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Segi pemilihan warna merupakan identitas perusahaan itu sendiri. Dan pemilihan warna pada Bank BJB bermakna:

- 1) Biru tua: tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan.
- 2) Biru muda: visioner, fleksibel, modern.
- 3) Kuning: melayani, kekeluargaan, tumbuh berkembang.

1.1.5 Budaya Perusahaan

Untuk menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB melakukan beberapa perubahan, salah satunya dengan transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan yang dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate value*) tersebut dirumuskan menjadi **GO SPIRIT**, yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama berikut:

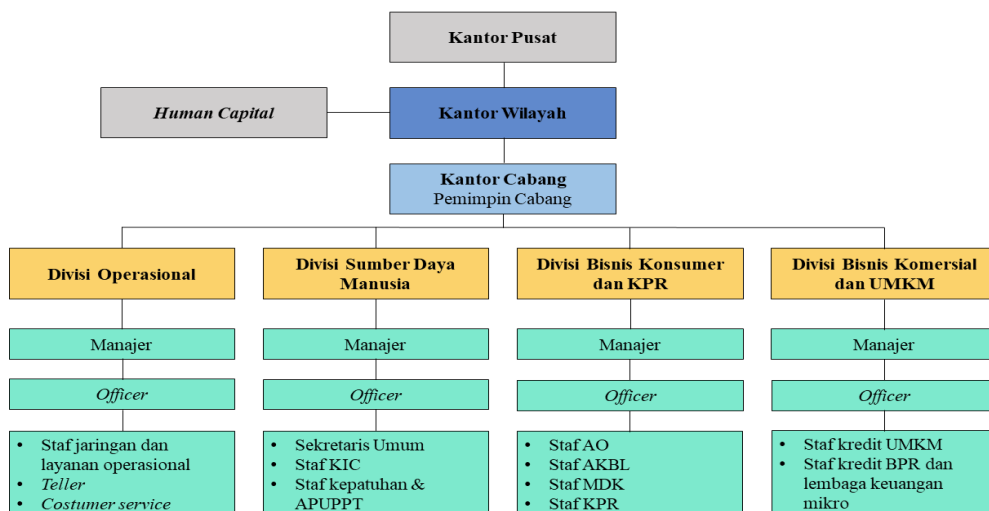


Gambar 1.2 Corporate Value Bank BJB

Sumber: <http://www.bankbjb.co.id/>

1.1.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan komponen penting yang dibuat oleh perusahaan dan memuat hal-hal mengenai pembagian tugas, kewenangan, dan kewajiban masing-masing anggota perusahaan. Susunan dan tingkatan dalam organisasi yang dimiliki Bank BJB Cabang Tamansari adalah berikut ini:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Bank BJB Cabang Tamansari

Sumber: Bank BJB, 2018

Kantor pusat merupakan entitas utama dalam sebuah perusahaan yang memiliki tugas penuh terhadap pengelolaan seluruh aktivitas bisnis pada perusahaan. Sedangkan kantor wilayah merupakan pelaksana tugas pokok yang telah ditentukan oleh kantor pusat dan berkedudukan di suatu wilayah / provinsi. Untuk membantu aktivitas bisnis perusahaan, maka dibentuk kantor cabang yang berfungsi mewakili kantor pusat maupun kantor wilayah dalam menjalankan aktivitas bisnis / kegiatan usaha perusahaan.

Pada Bank BJB Cabang Tamansari, aktivitas bisnis terbagi menjadi empat lingkup penugasan yaitu pertama Divisi Operasional yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas perencanaan dan pelaksanaan pada kantor cabang. Kedua Divisi Sumber Daya Manusia yang berfungsi melakukan pemeliharaan sumber daya manusia dalam perusahaan secara efektif dan efisien. Ketiga Divisi Bisnis Konsumer dan KPR yang berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan kredit bagi perseorangan. Dan keempat Divisi Bisnis Komersial dan UMKM berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan kredit bagi lembaga atau perusahaan.

1.1.7 Produk dan Layanan Perusahaan

Bank BJB memiliki produk dan layanan sebagai pemenuh kebutuhan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Berikut adalah produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank BJB:

- a) *Consumer Banking*
- b) *Micro and Small Business*
- c) *Commercial Banking*
- d) *Treasury* (perbendaharaan)
- e) *International Banking*
- f) Layanan perbankan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi era yang sangat dinamis, permasalahan yang dihadapi perusahaan akan sangat beragam untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan oleh perusahaan. Saat ini, sudah banyak perusahaan yang melakukan langkah-langkah penataan ulang atau perubahan untuk memajukan dan mempertahankan aset yang dimilikinya. Perubahan disini lebih menekankan mengenai bagaimana perusahaan melakukan perbaikan untuk perusahaan dengan memberdayakan aset maupun sumber daya yang sudah

dimilikinya. Sumber daya manusia adalah aset penting dalam suatu perusahaan yang memiliki akal, perasaan, kemampuan, dan pengetahuan, sebagai penggerak bagi sumber daya lainnya. Sumber daya manusia adalah potensi yang harus dikelola dengan baik sebagai penggerak dalam meningkatkan kinerja dan efektifitas perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia perlu dilakukan dengan baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas atas pekerjaannya. Hal tersebut bertujuan agar karyawan dapat memberi kontribusi terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia dapat di definisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara dalam Yusuf, 2016: 5).

Faktor utama yang menjadi keinginan karyawan dalam bekerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan ditunjukkan dengan sikap karyawan selama bekerja dan mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila seorang karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, maka ia akan berkontribusi secara maksimal menggunakan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki terhadap tugas yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian, hasil kerja perusahaan dapat meningkat secara optimal. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Greenberg & Baron dalam Yusuf (2016: 200), yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaannya”.

Sunyoto (2016: 20) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Salah satu cara mempertahankan karyawan yaitu dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh dua hal yaitu, hal-hal yang langsung berkaitan dengan diri karyawan (faktor internal) seperti usia, keterampilan, cara berpikir dan hal-hal yang secara tidak langsung bersinggungan dengan diri karyawan (faktor eksternal) seperti upah, jaminan sosial, dan rekan kerja.

Permasalahan mengenai tenaga kerja di dalam suatu perusahaan harus dapat diantisipasi dan diatasi secara profesional oleh divisi sumber daya manusia dalam

perusahaan tersebut. Maka peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana salah satu fungsinya adalah untuk memperhitungkan dengan matang apa saja yang akan dilakukan dimasa mendatang untuk mencapai tujuan perusahaan diimbangi dengan kepuasan kerja karyawan secara maksimal.

Dalam kaitannya dengan era yang dinamis, PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten atau yang lebih dikenal dengan Bank BJB hadir sebagai salah satu lembaga keuangan perbankan yang ikut berkompetisi pada persaingan global. Sistem manajemen sumber daya manusia pada perusahaan ini sudah berkembang sangat pesat. Terlihat dari kredibilitas yang dimiliki oleh Bank BJB, salah satunya adalah penghargaan platinum yang didapatkan oleh Bank BJB dalam ajang *Indonesia Human Capital Award (IHCA) IV* tahun 2018 untuk kategori Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf divisi sumber daya manusia di Bank BJB Cabang Tamansari, untuk mengetahui kepuasan kerja para karyawannya, kantor pusat Bank BJB mengadakan riset terhadap karyawannya di masing-masing wilayah/cabang melalui survey kepuasan kerja karyawan. Melalui survey tersebut, dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawannya. Tabel 1.1 merupakan data mengenai hasil survey tingkat kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja pada Bank BJB Cabang Tamansari:

TABEL 1.1
HASIL SURVEY KEPUASAN KERJA KARYAWAN (TAHUN 2015 – 2017)

No.	Faktor	Target	2015		2016		2017	
			SI	DI	SI	DI	SI	DI
1.	Remunerasi	100%	90,75%	9,25%	94,27%	5,73%	95,03%	4,97%
2.	Pendidikan dan pelatihan (Diklat)		90,78%	9,22%	91,84%	8,16%	90,08%	9,92%
3.	Karier dan promosi		87,89%	12,11%	89,34%	10,66%	91,11%	8,89%

Bersambung

Sambungan Tabel 1.1

4.	Lingkungan kerja	94,33%	5,67%	96,65%	3,35%	97,37%	2,63%
5.	Keterlibatan karyawan	90,46%	9,54%	92,99%	7,01%	95,03%	4,97%
6.	Sanksi dan <i>reward</i>	89,13%	10,87%	89,97%	10,03%	92,02%	7,98%
7.	Jaminan sosial	95,68%	4,32%	97,74%	2,26%	96,53%	3,47%
Rata – Rata		91,29%	8,71%	93,26%	6,74%	93,88%	6,12%

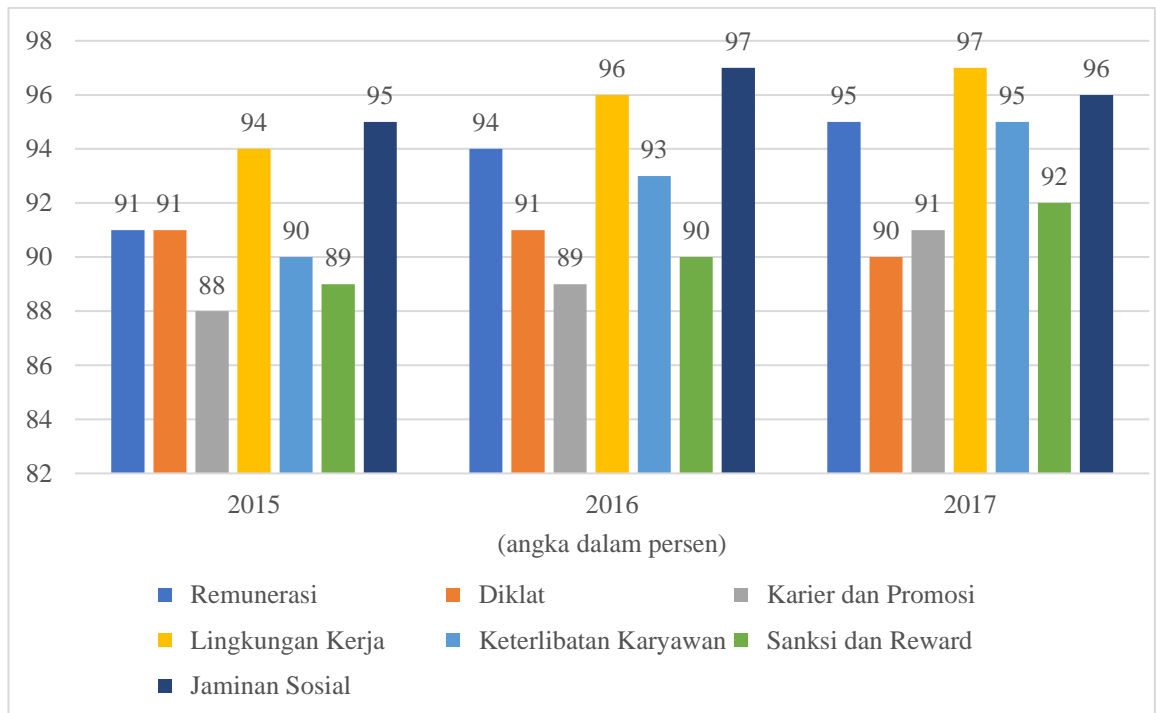
Sumber: Bank BJB, 2018.

Keterangan:

SI (*Satisfaction Index*) = Tingkat Kepuasan

DI (*Dissatisfaction Index*) = Tingkat Ketidakpuasan

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa faktor – faktor kepuasan kerja karyawan Kantor Bank BJB Cabang Tamansari terdiri dari remunerasi, pendidikan dan pelatihan, karier dan promosi, lingkungan kerja, keterlibatan karyawan, sanksi dan *reward*, dan jaminan sosial. Jumlah rata – rata tingkat kepuasan kerja karyawan pada sepanjang tahun 2015 – 2017 masing – masing adalah sebesar 91,29%, 93,26%, dan 93,88%, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan pada Bank BJB Cabang Tamansari mengalami peningkatan meskipun belum terdapat faktor yang mencapai target kepuasan kerja sesuai keinginan perusahaan. Sedangkan dari tingkat ketidakpuasan kerja karyawan pada sepanjang tahun 2015 – 2017 adalah sebesar 8,71%, 6,47%, dan 6,12%, menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan kerja karyawan pada Bank BJB Cabang Tamansari mengalami penurunan. Berikut ini merupakan bentuk gambar dari Tabel 1.1:



Gambar 1.4 Tingkat Kepuasan Karyawan (Tahun 2015 – 2017)

Sumber: Bank BJB, 2018

Dari gambar 1.4 dapat diketahui pada tahun 2015 dari ketujuh faktor kepuasan karyawan tersebut, tingkat kepuasan terkecil adalah pada faktor karier dan promosi sebesar 87,89% (dibulatkan menjadi 88%). Pada tahun 2016 dari ketujuh faktor kepuasan karyawan tersebut, tingkat kepuasan terkecil masih sama dengan tahun sebelumnya yaitu pada faktor karier dan promosi sebesar 89,34% (dibulatkan menjadi 89%). Sedangkan pada tahun 2017, dari ketujuh faktor kepuasan karyawan tersebut, tingkat kepuasan terkecil adalah pada faktor pendidikan dan pelatihan sebesar 90%, sedangkan faktor karier dan promosi sebesar 91% berada di posisi kedua pada tingkat kepuasan kerja terkecil di tahun 2017.

Dalam meningkatkan sumber daya manusia yang dimilikinya, salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah melalui pengembangan karier. Dengan adanya kegiatan pengembangan karier, perusahaan berharap terwujudkannya keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kemampuan perusahaan. Dan akan membuat karyawan dapat termotivasi untuk mewujudkan rencana karier pribadinya sehingga menciptakan kepuasan terhadap pekerjaannya.

“Pengembangan karir adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan-peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi yang bersangkutan.”

(Menurut Moekijat dalam Muslim Wijaya, 2017). Untuk melihat pengembangan karier karyawan, dapat kita lihat terlebih dahulu jumlah karyawan pada Bank BJB Cabang Tamansari berdasarkan direktorat (*grade*) pada tabel di bawah ini:

TABEL 1.2
JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN GRADE (TAHUN 2015 – 2017)

<i>Grade</i>	Tahun		
	2015	2016	2017
G1 – G4	114	119	116
G5 – G7	10	10	11
G8 – G11	8	8	8
G12 – G13	4	4	4
G14 – G16	1	1	1
G17 – G20	0	0	0
Total	137	142	140

Sumber: Bank BJB, 2018

Grade 1 – 4 merupakan *grade* yang diposisikan untuk para staf perusahaan. Sepanjang tahun 2015 – 2016, jumlah karyawan yang berada pada *grade* 1 – 4 mengalami peningkatan sebanyak 5 orang. Diketahui 5 orang tersebut merupakan karyawan baru yang diterima setelah pelaksanaan *on job training* (OJT). Sedangkan sepanjang tahun 2016 – 2017, jumlah karyawan yang berada pada *grade* 1 – 4 mengalami penurunan sebanyak 3 orang. Diketahui 2 dari 3 karyawan tersebut merupakan karyawan lama yang melaksanakan mutasi atau transfer ke kantor cabang lainnya, sedangkan 1 orang lainnya mengalami kenaikan *grade* maka karyawan tersebut dipromosikan atau perpindahan jabatan secara struktural.

Grade 5 – 7 merupakan *grade* yang diposisikan untuk *officer* dan *supervisor*. Sepanjang tahun 2015 – 2016, jumlah karyawan yang berada pada *grade* 5 – 7 tidak mengalami peningkatan maupun penurunan. Namun pada tahun 2016 - 2017, jumlah karyawan yang berada pada *grade* 5 – 7 mengalami peningkatan sebanyak 1 orang. Karyawan tersebut melakukan program pengembangan karier secara struktural dan berhasil menaikkan *grade*-nya menjadi *grade* 5, sehingga karyawan tersebut berkesempatan untuk melakukan promosi jabatan menjadi *supervisor*.

Grade 8 – 11 merupakan *grade* yang diposisikan untuk para manajer di setiap divisi. Sepanjang tahun 2015 – 2017, jumlah karyawan pada *grade* ini tidak mengalami peningkatan maupun penurunan.

Grade 12 – 13 merupakan *grade* yang diposisikan untuk para *group head* di Bank BJB Cabang Tamansari. Sepanjang tahun 2015 – 2017, jumlah karyawan pada *grade* ini tidak mengalami peningkatan maupun penurunan.

Grade 14 – 16 merupakan *grade* yang diposisikan untuk pemimpin cabang. Sepanjang tahun 2015 – 2017, jumlah karyawan pada *grade* ini tidak mengalami peningkatan maupun penurunan karena setiap kantor cabang hanya memiliki satu pemimpin cabang.

Sementara *grade* 17 – 20 merupakan *grade* yang diposisikan untuk para pimpinan wilayah dan karyawan eksekutif perusahaan yang berada pada kantor wilayah dan kantor pusat Bank BJB.

Dari Tabel 1.2 diatas, diketahui pada *grade* 8 – 16 tidak terjadi perubahan jumlah karyawan karena tidak adanya perpindahan jabatan secara struktural maupun kenaikan *grade*, serta tidak tersedianya posisi jabatan yang kosong di Bank BJB Cabang Tamansari maupun kantor cabang lainnya selama tiga periode tersebut. Selain itu, diketahui pula bahwa kegiatan perkembangan karier di Bank BJB Cabang Tamansari Bandung sangat fluktuasi karena adanya penurunan dan peningkatan.

Menurut Sedarmayanti (2017: 97), dengan adanya program pengembangan karier, perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan, menurunkan angka *turn over*, meningkatkan kesempatan promosi bagi karyawan agar puas terhadap pekerjaannya. Sedangkan bagi karyawan sendiri, pengembangan karier dapat memberikan kepuasan terhadap pekerjaan secara optimal, dan mendorong kesiapan diri mereka untuk mencapai kesempatan karier yang tersedia. Pengembangan karier seharusnya tidak berfokus pada pekerjaan kini dan mendatang, tetapi pemenuhan kebutuhan organisasi untuk jangka panjang.

Untuk melihat keuntungan yang didapatkan dari program pengembangan karier, dapat dilihat terlebih dahulu data kinerja karyawan berdasarkan direktorat (*grade*) pada Bank BJB Cabang Tamansari berikut ini:

TABEL 1.3
KINERJA KARYAWAN (TAHUN 2015 - 2017)

<i>Grade</i>	Jumlah Karyawan	Target	Pencapaian Tahun 2015 (137 karyawan)			
			Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
G1 – G4	114	100%	60%	40%	-	-
G5 – G7	10		50%	50%		
G8 – G11	8		30%	70%		
G12 – G13	4		-	100%		
G14 – G16	1		-	100%		
<i>Grade</i>	Jumlah Karyawan	Target	Pencapaian Tahun 2016 (142 karyawan)			
			Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
G1 – G4	119	100%	60%	40%	-	-
G5 – G7	10		55%	45%		
G8 – G11	8		30%	70%		
G12 – G13	4		-	100%		
G14 – G16	1		-	100%		
<i>Grade</i>	Jumlah Karyawan	Target	Pencapaian Tahun 2017 (140 karyawan)			
			Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
G1 – G4	116	100%	65%	35%	-	-
G5 – G7	11		55%	45%		
G8 – G11	8		40%	60%		
G12 – G13	4		-	100%		
G14 – G16	1		-	100%		

Sumber: Bank BJB, 2018

Keterangan:

Sangat Baik : 100%

Baik : 90% s.d 100%

Cukup : 80% s.d 90%

Kurang : < 80%

Berdasarkan Tabel 1.3, diketahui sepanjang tahun 2015 – 2016, kinerja karyawan yang mengalami peningkatan berada pada *grade* 5 – 7 sebesar 5%. Sedangkan kinerja karyawan pada *grade* 1 – 4 dan *grade* 8 – 16, tidak mengalami penurunan maupun peningkatan namun bertahan secara stabil.

Sepanjang tahun 2016 – 2017, kinerja karyawan yang mengalami peningkatan berada pada *grade* 1 – 4 sebesar 5% dan *grade* 8 – 11 sebesar 10%. Sedangkan kinerja karyawan pada *grade* 5 – 7 dan *grade* 12 – 16, tidak mengalami penurunan maupun peningkatan namun bertahan secara stabil.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017: 97), bahwa dengan adanya program pengembangan karier, perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan sekretaris umum Bank BJB Cabang Tamansari Bandung, kantor cabang sendiri hanya memiliki kewenangan untuk melakukan mutasi, rotasi, dan promosi karyawan internalnya saja. Kebijakan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan mengenai sumber daya manusia (SDM) menjadi tanggung jawab divisi *human capital* pada kantor pusat.

Divisi *human capital* pada kantor pusat bergerak berdasarkan kebijakan pengembangan kompetensi karyawan yang tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 0001/SK-DIR/ET/2017 tanggal, 09 Februari 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pendidikan, yang menerangkan bahwa manajerial memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan untuk mendapatkan program pendidikan dan pelatihan (Diklat) setiap satu tahun sekali dalam rangka pengembangan kariernya. Bagi karyawan yang ingin menaikkan *grade*-nya akan diberikan *assessment test* selama tiga tahun sekali mengenai *product knowledge* dan *general knowledge* sesuai divisi karyawan tersebut. Nilai yang didapatkan dari hasil *assessment test*, akan menentukan apakah karyawan tersebut memenuhi standar atau tidak untuk naik *grade*.

Dari uraian – uraian yang sudah di paparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, maka peneliti mengambil topik bahasan dengan judul: “Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Bisnis Konsumer dan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) Bank BJB KC. Tamansari, Bandung.”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengembangan karier menurut persepsi karyawan Bank BJB Cabang Tamansari?
- 2) Bagaimana kepuasan kerja karyawan Bank BJB Cabang Tamansari?

- 3) Bagaimana pengaruh pengembangan karier terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BJB Cabang Tamansari?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengembangan karier menurut persepsi karyawan Bank BJB Cabang Tamansari.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kepuasan kerja karyawan Bank BJB Cabang Tamansari.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari pengembangan karier terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BJB Cabang Tamansari, Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Pembahasan dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak baik peneliti, lembaga, maupun objek penelitian yaitu Bank BJB untuk menjadi sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui perencanaan karier.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Sumber Daya Manusia (SDM), serta menjadi bahan kajian untuk di diskusikan atau sebagai pemikiran bagi peneliti lainnya terhadap hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Cabang Bank BJB yang beralamat di Jalan Tamansari No.11, Bandung.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan September 2018, sampai dengan bulan Desember 2018.