BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Profil Umum

PT. Bank Perkreditan Rakyat Wahana Sentra Artha sebelumnya memiliki nama PT. BPR Swadaharma Kadipaten yang berdiri pada tanggal 16 November 1999, berdasarkan Anggaran Dasar No. 11 tanggal 13 Februari 1998, kemudian pada bulan Oktober 2005 PT. BPR Swadaharma Kadipaten di akuisisi oleh Bapak Zainal Abidinsyah Siregar yang menjadikan beliau sebagai pemilik saham terbesar di PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka dan kemudian terjadi perubahan logo serta nama menjadi PT. BPR Wahana Sentra Arha Majalengka sesuai keputusan pemimpin Bank Indonesia Cirebon No.8/1/KEP-PBI/Cn/2006 tanggal 10 Mei 2006. Aktivitas operasional PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka pada prinsipnya mengacu pada UU No.7 tahun 1992 dan UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. PT. Bank Perkreditan Rakyat Wahana Sentra Artha Majalengka merupakan sebuah lembaga keuangan yang tergabung dalam ANS Group, berdiri, tumbuh dan berkembang dengan membantu permodalan usaha mikro dalam bentuk kredit. Dengan fitur produk pelayanan jasa perbankan yang telah disesuaikan sehingga memberikan kemudahan, penanganan secara profesional, kenyamanan dan tepat sasaran.

Dengan upaya meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan terhadap masyarakat PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka menerapkan strategi pengembangan bisnis, antaralain:

a. Peningkatan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan dengan mengadakan trainning, program pendidikan dan pelatihan, sertifikasi jabatan dan jenjang karier yang jelas.
b. Melakukan inovasi produk yang mengikuti perkembangan pasar.
c. Melakukan pengembangan jaringan kantor.
d. Mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat.

Saat ini PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka memiliki enam kantor cabang dan dua kantor kas yang tersebar di beberapa kota di provinsi Jawa Barat. Berikut alamat kantor pusat, kantor cabang, dan kantor kas PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.

Kantor Pusat:

Jl. Pasar Balong No.169 Kadipaten, Majalengka.

Kantor Cabang:

a. Jl. Arif Rahman Hakim No.112 Lemah Abang, Cirebon.
b. Jl. Kutamaya Kotakulon, Sumedang Selatan.
c. Jl. Raya Sukamukti No.62 Cikijing, Majalengka.
d. Jl. Dipenogoro No.3 Sukabumi.
e. Jl. Dr.Setia Budi Blok Kota Palimanan, Cirebon.
f. Jl. Raya Parigi, Pangandaran

Kantor Kas:

a. Jl. Raya Timur No.36B Loji Jatiwangi, Majalengka.
b. Desa Kutamaya Tanjungsari, Sumedang.

1.1.2 Logo Perusahaan

Gambar 1.1 Logo PT. BPR Wahana Sentra Artha

*Sumber:*http://bprwasa.com/

1.1.3 Visi dan Misi

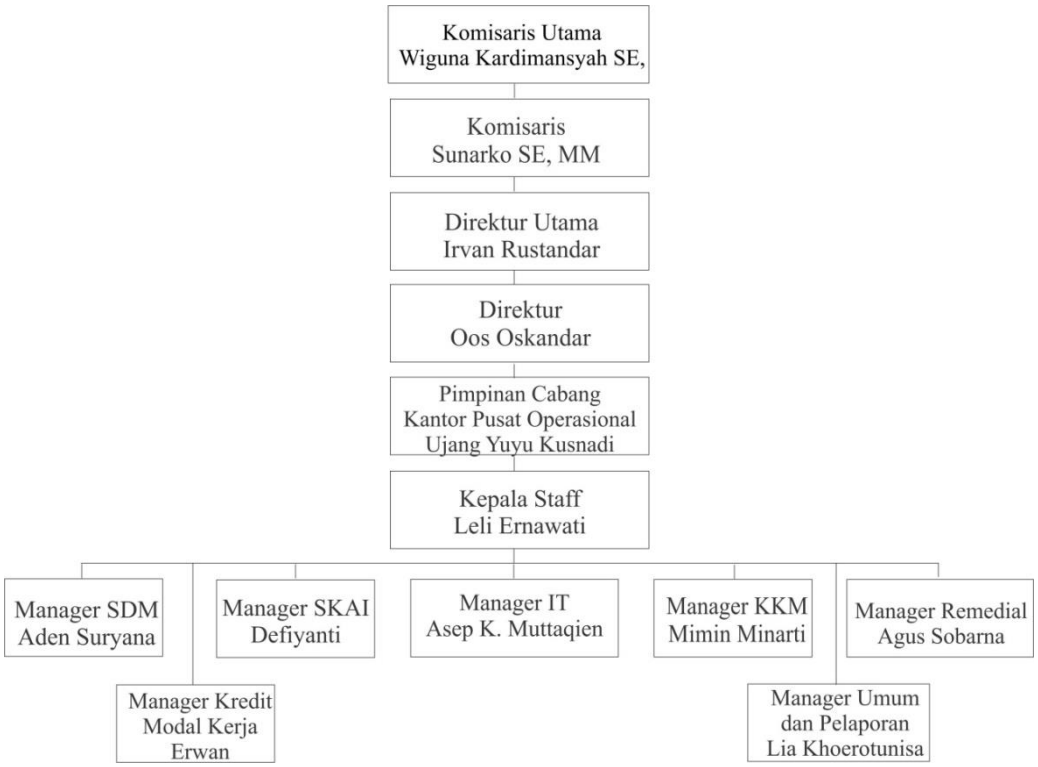
Visi

"Menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Terbaik di Provinsi Jawa Barat".

Misi

1. Menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang mengutamakan pelayanan yang prima kepada nasabah.
2. Menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang fokus membantu pengusaha mikro.
3. Menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) pelopor penyaluran kredit mikro pola grameen.
4. Menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang fokus mengurangi kemiskinan dan kebodohan kaum perempuan.

1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. BPR Wahana Sentra Artha

*Sumber:*http://bprwasa.com/page/about tahun 2018

Berdasarkan gambar 1.2 terdapat struktur organisasi yang diterapkan di PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka. Komisaris utama dan komisaris bertugas melakukan kontroling dan memberikan masukan kepada direksi. Direktur Utama bertugas sebagai seorang komunikator, pengambilan keputusan. Direktur bertugas memilih, menetapkan, tugas dari karyawan dan kepala bagian. Pimpinan Cabang bertugas melakukan koordinasi dan kontroling dengan kantor cabang. Kepala staaf bertugas bertanggung jawab terhadap kepala bagian masing-masing. Manager bertanggung jawab terhadap divisinya yang dibantu oleh dua sampai tiga orang staff.

1.1.5 Produk

Adapun produk dari Bank Perkreditan Rakyat Wahana Sentra Artha Majalengka adalah sebagai berikut:

a. Tabungan:

1) Tabungan Wasa.

   Yaitu tabungan yang diberikan kepada setiap nasabah yang mengambil fasilitas kredit di BPR, tabungan kredit dapat digunakan untuk menyimpan uang penyetoran angsuran kredit dan pencairan kredit. Tabungan ini sama seperti tabungan biasa yaitu adanya biaya adm dan mendapatkan bunga setiap bulannya.

2) Tabungan Pasar.

   Yaitu tabungan yang penyetoran dan pengambilannya bisa dilakukan kapan saja sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah. Tabungan ini sama seperti tabungan biasa yaitu adanya biaya adm dan mendapatkan bunga setiap bulannya.

3) Tabungan Paket.

   Yaitu tabungan yang penyetoran dan pengambilannya sesuai kesepakatan antara bank dan nasabah selama jangka waktu tertentu. Dalam tabungan paket ini calon penabung diberi kebebasan untuk memilih paket mana yang dikehendaki sesuai dengan kemampuannya. Kelebihan tabungan

paket WASA ini adalah bunga tabungan yang lebih besar dari produk tabungan lain dan tanpa adanya biaya adm setiap bulannya.

4) Tabungan Taqwa.

   Yaitu tabungan untuk semua masyarakat yang mempunyai niat berqurban, penarikan saldo tabungan ditentukan satu bulan sebelum hari raya Idul Adha, keunggulan tabungan Taqwa adalah tidak dikenakan biaya adm setiap bulannya tetapi tetap mendapatkan bunga.

5) Tabunganku.

   Yaitu tabungan utnuk semua masyarakat, penarikan saldo tabungan dibatasi sebanyak 10 kali dalam satu bulan, keunggulan tabunganku adalah tidak dikenakan biaya adm setiap bulannya tetapi tetap mendapatkan bunga.

6) Tabungan Wasa Arisan.

   Yaitu tabungan yang diperuntukan untuk semua masyarakat yang penyetoran dan pengambilannya telah ditentukan oleh bank, setiap nasabah tabungan WASA arisan mempunyai kesempatan untuk memenangkan hadiah bulanan maupun hadiah Grand Prize yang diundi setiap enam bulan sekali.

b. Deposito WASA

Yaitu simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu, sesuai dengan perjanjian antara bank dan deposan yang diperuntukan untuk perorangan dan lembaga dengan jangka waktu 1 bula, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan dengan bunga sesuai LPS.

c. Kredit:

1) Kredit Modal Kerja (KMK).

   Yaitu kredit yang diberikan kepada debitur yang mempunyai usaha yang bertujuan untuk mengembangkan usahanya, dengan agunan berupa sertifikat tanah, akta jual beli, surat kios pasar, dan BPKB kendaraan bermotor.

2) Kredit Kartini Mandiri (KKM).

   Yaitu kredit yang diberikan kepada nasabah, dimana seluruh peminjamnya adalah perempuan dari kalangan keluarga kurang mampu yang mempunyai usaha dan yang akan memulai usaha dengan platfom maksimal Rp.10.000.000,- dan diangsur selama 12 bulan.

3) Kredit Ekspres (KE).

   Yaitu kredit yang diberikan kepada debitur yang mempunyai usaha jasa/konstruksi/proyek yang bekerja sama dengan instansi pemerintah yang membutuhkan dana segera. Kredit ini bertujuan untuk menambah modal usaha, dengan agunan berupa sertifikat dan BKKB kendaraan roda empat.

4) Kredit Gerobak (KG).

   Yaitu kredit yang diberikan bagi mereka yang mempunyai usaha pedagang kaki lima dengan agunan gerobak dagang. Kredit ini bertujuan untuk menambah modal kerja.

5) Kredit Usaha Kantin Sekolah (UKS).

6) Kredit Multiguna PNS (KMPNS).

   Yaitu kredit yang diberikan bagi mereka yang PNS, CPNS dan tenaga kerja kontrak untuk membiayai berbagai macam kebutuhan modal kerja, investasi dan konsumtif.

7) Kredit Multiguna PNS Pemda Kabupaten dan Kota (KMPPKK).

8) Kredit Multiguna Pegawai Perkebunan (KMPP).

   Yaitu kredit yang diberikan kepada para pegawai perkebunan PTPN VIII, diamana pembayaran angsurannya dilakukan secara kolektif oleh bendahara. Kredit ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan menambah modal usaha keluarga.

9) Kredit Multiguna Pegawai Swasta (KMP Swasta).

   Yaitu kredit yang diberikan kepada karyawan perusahaan swasta, dimana pembayaran angsurannya diambil dari gaji yang bersangkutan, yang

dilakukan mengguanakan kartu ATM atau secara kolektif melalui bendahara perusahaan. Kredit ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan menambah modal usaha keluarga.

10) Kredit Multiguna Pensiunan (KMP).

Yaitu kredit yang diberikan kepada pensiunan PNS, TNI, dan POLRI dimana pembayaran angsurannya diambil dari gaji yang bersangkutan yang dilakukan di kantor bayar pensiun, seperti di kantor pos atau bank pembayaran gaji pensiun. Kredit ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan menambah modal usaha keluarga.

11) Kredit Multiguna PNS Sertifikasi (KMP Sertif).

Yaitu kredit yang diberikan kepada PNS yang telah memiliki sertifikasi, dimana pembayaran angsurannya diambil dari tunjangan sertifikasi yang bersangkutan yang dilakuakn menggunakan ATM.

12) Kredit Multiguna PNS Sertifikasi Plus (KMP Sertif-Plus).

13) Kredit Multiguna TNI, POLRI & SIPIL (KMTPS).

Yaitu kredit yang diberikan kepada anggota TNI, POLRI dan SIPIL dimana pembayaran angsurannya diambil dari gaji yang bersangkutan yang dilakukan secara kolektif oleh bendahara gaji.

14) Kredit Multiguna PNS Sertifikasi Honorer (KMP Sertif) Honorer.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era industri maju saat ini, setiap perusahaan yang ada di Indonesia dituntut untuk melakukan segala sesuatunya dengan cepat, efektif dan efisien. Pesatnya pertumbuhan teknologi saat ini berdampak pada persaingan global yang semakin ketat. Dilansir dalam infobanknews.com (Badriyah, L. 2018), berdasarkan dari data aset yang dimiliki oleh PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka, PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka berada pada posisi ke-135 dari 1.000 BPR yang ada di Indonesia. Peningkatan jumlah aset yang dimiliki PT. BPR Wahana Sentra Artha menunjukan kemampuannya bersaing dengan BPR lain yang berada di wilayah Majalengka.

Dalam upaya meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan terhadap masyarakat PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia secara berkesinambungan dengan mengadakan trainning, program pendidikan dan pelatihan, sertifikasi jabatan dan jenjang karier yang jelas, melakukan inovasi produk, melakukan pengembangan jaringan kantor, serta mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat. PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, membantu pengusaha mikro, pelopor penyaluran kredit mikro pola grameen, serta menurangi kemiskinan dan kebodohan kaum perempuan.

Untuk memperoleh data awal peneliti melakukan wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 bulan Januari tahun 2019 dengan Ibu Reni selaku wakil manager sumber daya manusia PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka, untuk menjadikan PT. BPR Wahana Sentra Artha sebagai salah satu BPR yang unggul maka perlu adanya target yang harus dicapai oleh karyawannya, agar karyawan mampu mencapai target yang diberikan perlu adanya rasa kepuasan karyawan untuk memberikan motivasi agar karyawan mampu mencapai target yang telah disepakati.

Namun pada data yang diperoleh oleh peneliti karyawan pada PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka belum dapat memenuhi target yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Target Pencapaian Karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha, Tahun 2018

Bulan	Target	Realisasi	Selisih Pencapaian
Januari	Rp. 210.000.000	Rp. 172.600.000	(Rp. 37.400.000)
Februari	Rp. 210.000.000	Rp. 200.500.000	(Rp. 9.500.000)
Maret	Rp. 210.000.000	Rp. 214.500.000	Rp.4.500.000
April	Rp. 140.000.000	Rp. 150.100.000	Rp. 10.100.000
Mei	Rp. 140.000.000	Rp. 155.500.000	Rp. 15.500.000
Juni	Rp. 240.000.000	Rp. 233.300.000	(Rp. 6.700.000)

(bersambung)

(sambungan)

Juli	Rp. 240.000.000	Rp. 236.500.000	(Rp. 3.500.000)
Agustus	Rp. 540.000.000	Rp. 439.500.000	(Rp. 100.500.000)
September	Rp. 579.200.000	Rp. 547.700.000	(Rp. 31.500.000)
Oktober	Rp. 850.000.000	Rp. 468.800.000	(Rp. 381.200.000)
November	Rp. 270.000.000	Rp. 236.000.000	(Rp. 34.000.000)
Desember	Rp. 270.000.000	Rp. 172.600.000	(Rp. 97.400.000)

Sumber: Data Internal PT. BPR Wahan Sentra Artha

Dalam tabel 1.1 karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya dikarenakan tidak disiplinnya karyawan dalam melakukan tugas yang diberikan. Sehingga perlu adanya peningkatan kinerja oleh karyawan PT.BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.

Menurut Handoko dalam Sutrisno (2017:75), karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan pada akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif, sebaliknya apabila karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan atas kinerjanya. Kemudian menurut Hasibuan (2017:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Disini peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur kepada tiga karyawan bagian sumber daya manusia PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja di perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial.

Upaya untuk memperoleh gambaran awal mengenai Kepuasan Kerja Karyawan di PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka, dilakukan *preliminary study* kepada 10

karyawan PT.BPR Wahana Sentra Artha. Berikut hasil *preliminary study* mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Wahana Sentra Artha:

Tabel.1.2

Hasil Kuesioner Pra Penelitian Kepuasan Kerja Karyawan

Pada PT. BPR Wahana Sentra Artha Tahun 2019

No	Pernyataan	Persepsi Karyawan	Jumlah	%	Presentase
Faktor Psikologis					
1	Bangga menjadi karyawan dari PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.	Setuju	7	70%	100%
		Tidak Setuju	3	30%	
2	Keteranpilan kerja yang di miliki diakui oleh atasan.	Setuju	8	80%	100%
		Tidak Setuju	2	20%	
Faktor Sosial					
3	Mempunyai hubungan baik sesama rekan kerja.	Setuju	6	60%	100%
		Tidak Setuju	4	40%	
4	Hubungan dengan atasan terjalin dengan baik.	Setuju	6	60%	100%
		Tidak Setuju	4	40%	
Faktor Fisik					
5	Merasa tidak terbebani oleh pekerjaan selama ini.	Setuju	4	40%	100%
		Tidak Setuju	6	60%	
6	Lingkungan kerja mendukung terciptanya kepuasan karyawan.	Setuju	3	30%	100%
		Tidak Setuju	7	70%	
Faktor Finansial					
7	Puas terhadap gaji yang diterima dari PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.	Setuju	5	50%	100%
		Tidak Setuju	5	50%	

(bersambung)

(sambungan)

8	Puas terhadap kesempatan promosi dan kenaikan jabatan yang ada di PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.	Setuju	6	60%	
		Tidak Setuju	4	40%	

Sumber: Hasil pengolahan data oleh penulis

Berdasarkan tabel 1.2 tentang hasil *preliminary study* yang telah dilakukan kepada 10 orang karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka dengan hasil sebagai berikut:

a. Hasil pra kuesioner dari faktor psikologis dengan jawaban setuju ada 75%
b. Hasil pra kuesioner dari faktor psikologis dengan jawaban tidak setuju ada 25%
c. Hasil pra kuesioner dari faktor sosial dengan jawaban setuju ada 60%
d. Hasil pra kuesioner dari faktor sosial dengan jawaban tidak setuju ada 40%
e. Hasil pra kuesioner dari faktor fisik dengan jawaban setuju ada 35%
f. Hasil pra kuesioner dari faktor fisik dengan jawaban tidak setuju ada 65%
g. Hasil pra kuesioner dari faktor finansial dengan jawaban setuju ada 55%
h. Hasil pra kuesioner dari faktor finansial dengan jawaban tidak setuju ada 45%

Berdasarkan hasil pra kuesioner tersebut menunjukan bahwa kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka dapat dikatakan belum maksimal karena tidak memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan yaitu 85%. Dari data tersebut, nilai terbesar dari faktor kepuasan kerja adalah faktor psikologis dan nilai terendah adalah faktor fisik. Hal ini mengindikasi bahwa pada kepuasan kerja masih adanya masalah yang harus diperbaiki.

Menurut Gibson (2003:197) karyawan yang bekerja pada PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka harus diperlakukan sebaik-baiknya, hal ini dilakukan agar karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan perusahaan tercapai. Menurut Gibson (2003:198) manager atau pimpinan dituntut untuk mengetahui kemampuan yang dimiliki karyawan dan kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan sebagai pendukung dalam bekerja. Sehingga kinerja karyawan bagus dan pekerjaan dapat diselesaikan lebih efektif

dan efisien, salah satu cara agar kepuasan karyawan terpenuhi adalah dengan disediakannya berbagai fasilitas dari perusahaan.

Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Kepuasan kerja tersebut diharapkan agar pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat. Persoalannya adalah faktor dominan mana mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Atas dasar dari uraian tersebut di atas maka sebagai penentuan untuk dijadikan objek penelitiandan dipilihnya judul skripsi yaitu: **"Faktor Dominan Kepuasan Kerja Karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka".**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka?
2. Apa saja faktor dominan kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.
2. Untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. BPR Wahana Sentra Artha Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan serta melengkapi khazanah keilmuan di bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi instansi, terutama untuk meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik di masa yang akan datang.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan terhitung sejak Oktober 2018 sampai dengan Maret 2019. Penelitian ini dilaksanakan melalui wawancara dengan Bapak Aden selaku selaku Manager SDM, Ibu Reni selaku Wakil Manager SDM, dan beberapa staff lainnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta materi yang terkandung dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan mengenai teori kepuasan kerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan serta saran bagi perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.