

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Bank BTN

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Kami berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah.

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postparbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos. Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Bank BTN melebarkan bisnisnya pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari BTN Konvensional. Bank ini menjalankan bisnisnya sesuai prinsipnya. Bank BTN Syariah beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 yang ditandai dengan pembukaan kantor cabang Syariah pertama di Jakarta. Sebagai unit Syariah dari Bank BTN konvensional, saat ini Bank BTN Syariah telah memiliki jaringan terbesar di seluruh Indonesia. Bank Syariah adalah Bank yang operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip Syariah di dalam Islam. Maksudnya di sini adalah Bank tersebut beroperasi dengan mengikuti ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh agama Islam atau Syariah Islam. Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, namun Bank Syariah menggunakan beberapa skema yang bersesuaian dengan syariah Islam, sehingga memiliki beberapa perbedaan didalam kegiatannya. Tujuan dari di dirikannya Bank BTN Kantor Cabang Syariah Harmoni Jakarta adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai prinsip Syariah dan memberi manfaat yang setara.

1.1.2 Visi dan Misi Bank BTN Syariah

Setiap kantor maupun perusahaan harus memiliki visi dan misi, berikut adalah visi dan misi Bank BTN Syariah:

a. Visi Bank BTN Syariah

Menjadikan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

b. Misi Bank BTN Syariah

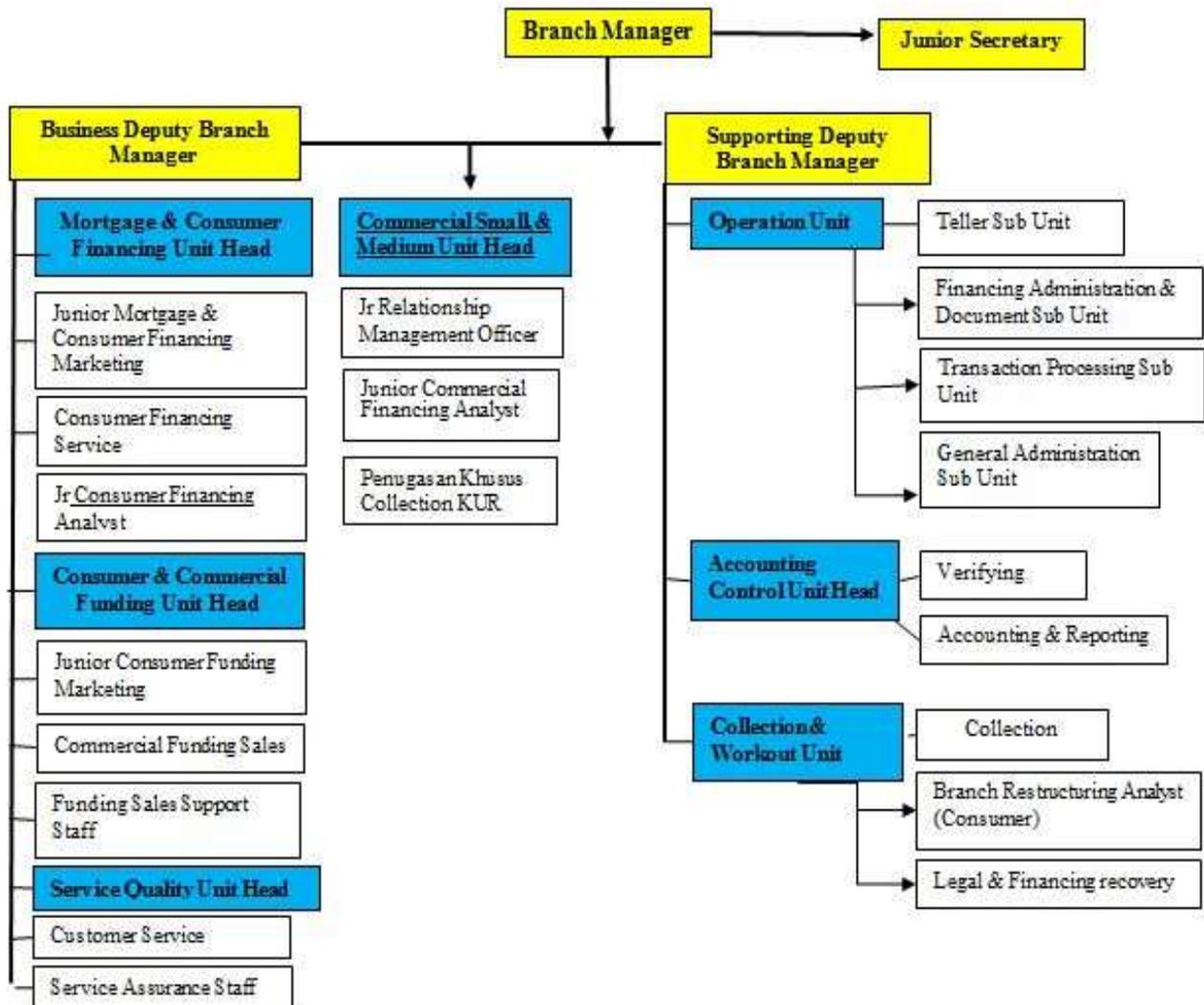
- 1) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
- 2) Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat

memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.

- 3) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
- 4) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah

1.1.3 Struktur Organisasi

Suatu perusahaan maupun organisasi harus memiliki sebuah struktur organisasi agar dapat mengetahui kepemimpinan yang ada pada suatu perusahaan maupun organisasi, Berikut ini adalah struktur organisasi Bank BTN Syariah Kantor Cabang Harmoni Jakarta :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Kantor Cabang Harmoni Jakarta

Sumber: www.btn.co.id/

Uraian Tugas Struktur Organisasi Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta

a. *Branch Manager*

Mengembangkan bisnis dan jaringan dalam rangka mencapai tingkat perolehan laba yang optimal, penyelenggaraan operasional dan efisiensi Kantor Cabang Syariah (berikut dengan kantor – kantor dibawahnya), secara keseluruhan berlangsung baik sesuai ketentuan yang berlaku dan tidak menyalahi prinsip syariah.

b. *Supporting Deputy Branch Manager*

Memberikan dukungan kepada Kantor Cabang Syariah (berikut kantor – kantor dibawahnya) dalam pencapaian target bisnis segmen *commercial* maupun *consumer* melalui pengelolaan operasional bank yang efektif dan efisien serta pengelolaan *Accounting and Control* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. *Operating Unit Head*

Bertanggung jawab atas supervisi aktivitas – aktivitas pada fungsi *teller service*, fungsi *transaction processing*, fungsi *financing administration* dan fungsi *general branch administration* agar efektif dan efisien serta senantiasa sesuai dengan ketentuan berlaku.

d. *Teller Staff*

Melakukan fungsi pelayanan transaksi loket (tunai dan non tunai), penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), kesesuaian antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil entry transaksi, terbebasnya kas dari uang palsu/tidak sah, administrasi transaksi loket (tunai dan non tunai) dan pencetakan laporan transaksi harian.

e. *Human Capital Support Staff*

Melakukan semua kegiatan yang berkaitan dengan *Human Capital* yang berhubungan dengan hak dan kwajibannya serta menjalankan segala aktivitas administrasi dan kesekretariatan bagi kepentingan kantor cabang syariah.

f. *Financing Administrasi Staff*

Memberikan dukungan kepada proses pembiayaan dalam hal menyampaikan laporan kelayakan usaha dan penghasilan calon debitur maupun kehandalan agunan serta dukungan administrasi pembiayaan.

g. *Accounting Control Unit Head*

Melakukan supervisi atas terselenggaranya fungsi *general ledger*, fungsi *internal control*, fungsi pelaporan intern & ekstern, fungsi penyusunan URAP dan RKAP. Fungsi analisa pencapaian kinerja dan fungsi *filling*.

h. *Collection & Workout Unit Head*

Bertanggung jawab mengelola anggaran yang terkait dengan pembinaan, penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan, serta memastikan dan memeriksa akurasi laporan – laporan yang terkait dengan pembinaan dan penyelamatan pembiayaan di wilayah kerjanya.

1.1.4 Logo Organisasi

Seperti hanya sebuah nama, logo perusahaan pun memiliki arti atau makna tersendiri. Berikut adalah logo dari Bank BTN Syariah :



Gambar 1. 2 Logo Bank BTN Syariah

Sumber: www.btn.co.id

Adapun arti dari logo pada perusahaan PT Bank BTN Syariah Cabang Harmoni Jakarta tersebut adalah :

Logo BTN mengambil pola Segi Enam. Pola ini mengambil bentuk Sarang Lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembagunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan. Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat. Bentuk Logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*). Warna Huruf Biru Tua Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa. Warisan luhur, stabilitas (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*). Dasar

pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis (*Professionalism*). Bentuk Gelombang Emas Cair Gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai 39 metamorphosa dari sifat Agile, Progresif, Pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna Kuning Emas (kuning ke arah orange). Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan sehingga menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman. Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan Anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

1.1.5 Produk dan layanan Bank BTN Syariah

Produk kredit konsumen terbagi menjadi empat yaitu KPR Bersubsidi, KPR Non Subsidi, Kredit Perumahan lainnya dan Kredit Konsumer Produk simpanan juga terbagi menjadi tiga yaitu Giro, Tabungan dan Deposito.

a. Kredit Pemilikan Rumah

Menyediakan layanan pembiayaan yang dijamin dengan jaminan berupa rumah atau hunian yang telah ditentukan. Mortgage digunakan oleh individu dan bisnis untuk melakukan pembelian real estate besar tanpa membayar seluruh nilai pembelian di depan.

b. Consumer Loan

Memberikan layanan untuk pembiayaan konsumen dan personal loan yang dipergunakan untuk keperluan konsumtif serta untuk pengembangan bisnis consumer loan dari *value chain* perumahan.

c. Consumer Funding

Memberikan layanan produk dana dan jasa yang berorientasi pada nasabah individual serta untuk pengembangan bisnis wealth management.

1.2 Latar Belakang

Persaingan di dunia bisnis sekarang menjadi lebih kompetitif, maka dari itu perusahaan di harapkan dapat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki daya saing yang tinggi agar mampu menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat bersaing

dengan kompetitor di tengah arus perubahan yang semakin dinamis. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan dan faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Maka perlunya pemeliharaan sumber daya manusia dengan memperhatikan lingkungan kerja dan sistem kompensasi dari perusahaan. Selanjutnya lingkungan kerja yang nyaman dan sistem kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan dapat menciptakan kepuasan kerja bagi setiap karyawan.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi untuk tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Irham Fahmi (2015:1) manajemen sumber daya manusia adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Selain itu sesuai yang dikemukakan menurut Sedarmayanti (2017:3) merupakan suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia merupakan pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien dalam menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, pengelolaan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Sinambela (2017:9) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Setiap karyawan pada hakikatnya melakukan dua fungsi, yaitu yang fungsi manajerial, dimana kegiatan-kegiatan dilakukan dengan pekerjaan pikiran atau menggunakan pikiran (mental) dan kedua fungsi operatif (teknis), dimana kegiatan-kegiatan dilakukan dengan fisik.

Ketika sumber daya manusia tersebut merasa nyaman dan aman bekerja di perusahaan yang mereka tempati, maka pekerjaan yang mereka lakukan akan maksimal dan mereka akan merasa puas terhadap tempat mereka bekerja. Kepuasan kerja sendiri menurut Badriyah (2015:229) sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika

seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian, produktivitas dan hasil kerjanya akan meningkat secara optimal (Badriyah, 2015:227). Dalam hal ini kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan. Maka dari itu setiap perusahaan memikirkan agar kepuasan kerja karyawan terus meningkat sehingga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan terus meningkat.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Setiap karyawan di Bank BTN Syariah mempunyai standar kepuasan kerja yang berbeda – beda yang harus dicapai oleh perusahaan. Menurut Hani Handoko (2012:197) Meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat turnover karyawan dan absensi. Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan sebuah perusahaan dan memelihara karyawan demi menekan tingkat *turnover* yang tinggi. Berikut data turnover di Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.

TABEL 1. 1
DATA TURNOVER BANK BTN SYARIAH HARMONI JAKARTA

Data Turnover 2016	Jumlah pegawai awal tahun	71 Orang	Turnover rate 2,82%
	Jumlah pegawai akhir tahun	71 Orang	
	Jumlah pegawai resign	2 Orang	
Data Turnover 2017	Jumlah pegawai awal tahun	71 Orang	Turnover rate 6,85 %
	Jumlah pegawai akhir tahun	75 Orang	
	Jumlah pegawai resign	5 Orang	
Data Turnover 2018	Jumlah pegawai awal tahun	75 Orang	Turnover rate 5,23%
	Jumlah pegawai akhir tahun	78 Orang	
	Jumlah resign	4 Orang	
Data Turnover 2019	Jmlah pegawai awal tahun	78 Orang	Turnover rate 10,46%
	Jumlah pegawai akhir tahun	75 Orang	
	Jumlah pegawai resign	8 Orang	

Sumber: Arsip bagian Human Capital Bank BTN Syariah

Data pada tabel 1.1 perhitungan persentase tingkat turnover karyawan bisa dihitung dengan menggunakan rumus employee turnover rate berdasarkan jurnal (Dyantini dan Dewi, 2016).

$$\text{Employee turnover rate} = \frac{c}{(a+b)/2} \times 100\%$$

Keterangan :

c = Jumlah karyawan keluar

a = Jumlah karyawan awal tahun

b = Jumlah karyawan akhir tahun

Berdasarkan data turnover di Bank BTN Syariah dari tahun 2016 – 2019 dapat kita lihat mengalami kenaikan dan penurunan *turnover rate*. Pada tahun 2016 persentase rata-rata karyawan keluar 2,82%, tahun 2017 sebesar 6,85%, tahun 2018 sebesar 5,23%, dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 10,46%. Tingkat *turnover rate* tertinggi terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah karyawan awal 78 orang, 75 jumlah karyawan akhir dan 8 karyawan keluar. Menurut hasil wawancara dengan bapak Sugeng selaku staff *Human Capital* di Bank BTN Syariah Harmoni tingkat turnover yang tinggi ini dikarenakan tingginya tingkat ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan yang membuat karyawan berfikir untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sesuai yang dikemukakan menurut Sunyoto (2015:215) memaparkan bahwa salah satu dampak ketidakpuasan pada tempat kerja yaitu timbulnya keinginan untuk pindah tempat kerja atau *turnover intention*. Ketidakpuasan karyawan terjadi ketika seseorang memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya dengan harapan untuk mendapatkan pekerjaan lain yang memberi kepuasan kerja lebih baik. Menurut Luthans (2005:246) dalam Khaidir (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan membuat *turnover* menjadi rendah, begitu sebaliknya jika kepuasan kerja rendah maka *turnover* semakin tinggi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Badriyah (2015:230) berpendapat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan dibagi menjadi dua kelompok yaitu intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik ialah faktor yang dibawa langsung oleh karyawan ke tempat ia bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik ialah dari lingkungan luar seperti lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian, dan sebagainya. Lingkungan kerja sangat berpengaruh dengan kepuasan kerja karena lingkungan yang kondusif sangat menjadi perhatian khusus karyawan, sebab hal ini sangat mempengaruhi puas atau tidaknya karyawan itu dalam bekerja, lingkungan yang baik juga tentunya membuat karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja.

Walaupun lingkungan kerja adalah faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan tapi nyatanya masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja perusahaan itu sendiri. Masih ada perusahaan yang memberikan fasilitas atau sarana tidak layak, kemudian hubungan antar sesama karyawan yang kurang baik sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja.

Selama peneliti melakukan observasi, peneliti memiliki data fasilitas yang diberikan oleh Bank BTN Syariah cabang Harmoni sebagai penunjang kepuasan karyawan di perusahaan. Berikut dijelaskan fasilitas – fasilitas yang diberikan oleh Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.

TABEL 1. 2

DATA FASILITAS BANK BTN SYARIAH HARMONI JAKARTA

No.	Jenis Fasilitas	Jumlah
1	Meja Kerja	62 Unit
2	AC	18 Unit
3	Internet	ada
4	Komputer	51 Unit
5	Kendaraan Dinas	18 Unit
6	Cafetarian	Tidak Ada
7	Alat Olahraga	5 Unit
8	Musholla	1 Unit
9	Lain-Lainnya	
9.1	Alat Musik	5 Unit
9.2	Televisi	4 Unit

Sumber: Data Internal Perusahaan

Data tabel 1.2 menunjukkan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah cukup lengkap. Namun bisa dilihat dari data diatas tidak adanya cafetarian di Bank BTN Syariah cabang Harmoni membuat para karyawan harus keluar untuk mencari makan, sehingga dapat tertunda kerja para karyawan. Mengenai lingkungan kerja peneliti juga mendapat data pendukung dengan pernyataan kepala *Human Capital* yang menyatakan perlu peningkatan seiring perkembangan teknologi dan tetap memperhatikan keamanan bagi karyawan serta di bangun cafetarian agar seluruh karyawan dengan mudah mencari makan dan meningkatkan kebersihan lingkungan kerja agar dalam melakukan pekerjaan nyaman. Untuk lingkungan kerja non fisik seperti hubungan antar pegawai terjalin keakraban yang cukup baik, namun masih

banyak hubungan karyawan yang baik dikarenakan peraturan perusahaan bukan karena kenyamanan yang berada di perusahaan. Hal tersebut kemungkinan besar akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta sesuai dengan yang diuraikan diatas mengenai pengaruh lingkungan kerja. Lingkungan kerja dikatakan dalam kondisi baik apabila pegawai dapat menjalankan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman (Sidanti, 2015). Menurut Priansa (2014:291) mengenai Kepuasan Kerja bahwa kepuasan akan timbul apabila karyawan merasa senang/puas terhadap lingkungan pekerjaannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat berasal dari beberapa faktor dan termasuk lingkungan kerja fisik dan non fisik, apabila lingkungan kerja terasa aman, nyaman, bersih serta hubungan antara unit, atasan, dan bawahan terjalin dengan baik secara tidak langsung dapat berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.

Selain lingkungan kerja, kompensasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Seperti yang dikemukakan menurut Handoko (2017:155) suatu cara perusahaan meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan adalah melalui sistem kompensasi yang baik. Selain itu faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Edison dkk (2016:214) diantaranya adalah kepemimpinan, kompetensi atas pekerjaan yang dihadapi, kebijakan manajemen, kompensasi, penghargaan, suasana lingkungan. Penelitian terdahulu yang dilakukan di Indonesia tepatnya di Kota Manado oleh Potale dan Uhing (2015) menunjukkan adanya pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja walaupun secara parsial karena penelitian ini tidak hanya mengukur kompensasi terhadap kepuasan kerja namun terdapat variabel lain yang diteliti yaitu stress kerja. Penelitian ini menggunakan karyawan PT Bank Sulut cabang Utama sebagai sampel penelitiannya. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh antara kompensasi terhadap kepuasan kerja. Kompensasi adalah suatu imbalan atas kerja yang dilakukan oleh karyawan. Pemberian kompensasi kepada karyawan sangat penting karena sebagai ukuran nilai karya yang diberikan diantara karyawan itu sendiri, keluarga, dan masyarakat. Selain itu, kompensasi juga sangat penting bagi perusahaan, karena dapat mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki agar karyawan memiliki loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan.

Berdasarkan sistem kompensasi pada Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta tidak hanya gaji pokok saja yang diberikan. Sistem kompensasi yang diberikan

yaitu kompensasi keuangan dan non keuangan. Berikut tabel sistem kompensasi yang diterapkan Bank BTN Syariah.

TABEL 1.3
SISTEM KOMPENSASI BANK BTN SYARIAH HARMONI JAKARTA

	No	Jenis kompensasi	Frekuensi Pemberian
Kompensasi keuangan	1	Gaji pokok	Setiap bulan sekali
	2	Uang lembur	Setiap bulan sekali
	3	Tunjangan cuti	
		3.1 tunjangan cuti tahunan	1 Kali Gaji (Gaji pokok + tunjangan)
		3.2 tunjangan cuti besar	2 Kali Gaji (Gaji pokok + tunjangan)
		3.3 tunjangan cuti ekstra	1 Kali Gaji (untuk masa kerja 15 tahun) 1,5 Kali Gaji (untuk masa kerja 20 tahun) 2 Kali Gaji (untuk masa kerja 25 tahun)
	4	Uang sandang	1 tahun sekali
	5	Tunjangan hari raya	1 tahun sekali
	6	Insentif jasa produksi	Setiap triwulan
7	Kenaikan gaji berkala	1 tahun sekali	
8	Tunjangan pulsa	1 tahun sekali (kepala cabang, KCP, Funding unit, bagian penagihan)	
Kompensasi non keuangan	9	Hak cuti	
		9.1 cuti tahunan	12 Hari Kerja / tahun (akumulasi)
		9.2 cuti besar	45 Hari Kalender / 3 tahun
		9.3 cuti menikah	5 Hari Kerja
		9.4 cuti bersalin (untuk pegawai wanita)	90 hari kalender
		9.5 cuti istri bersalin	5 Hari Kerja
		9.6 cuti duka	5 Hari Kerja
		9.7 cuti ekstra	5 Hari Kerja
	10	Tunjangan pengobatan	
		10.1 rawat inap	Saat membutuhkan rawat inap
		10.2 cek laboratorium	Saat membutuhkan cek laboratorium
		10.3 penggantian kacamata	Penggantian Lensa 1 tahun sekali Penggantian Frame 3 tahun sekali
		10.4 perawatan gigi	Saat membutuhkan perawatan gigi
	10.5 Cek kesehatan lain (USG, EKG, CTG dan pengecekan dengan teknologi terkini dengan rekomendasi dokter)	saat membutuhkan pengecekan kesehatan sesuai rekomendasi dokter	
11	Outbond	setiap 2 tahun sekali	
12	Kenaikan grade	setiap 3 tahun sekali (normal track) setiap 2 tahun sekali (middle track) setiap 1 tahun sekali (fast track)	
13	Family gathering	setiap 1 tahun sekali	

Sumber: Bank BTN Syariah cabang Harmoni

Berdasarkan wawancara dengan staff Human Capital BTN Syariah bapak Sugeng sistem kompensasi yang berjalan di Bank BTN Syariah kantor cabang Harmoni Jakarta adalah sama dengan sistem kompensasi di cabang – cabang Bank

BTN lainnya dan sesuai dengan kebijakan Bank BTN pusat yang menyebutkan semua kompensasi akan diberikan kepada pegawai tetap sesuai prosedur perusahaan serta kantor cabang tidak mempunyai wewenang untuk mengubah sistem kompensasi tersebut. Maka dari itu untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja dan kompensasi yang telah diberikan, penulis melakukan pra penelitian dengan cara menyebar kuesioner kepada 12 karyawan di Bank BTN Syariah cabang Harmoni. Berikut hasil dari penyebaran pra kuesioner tingkat kepuasan karyawan terhadap kompensasi dan lingkungan kerja :

TABEL 1.4

HASIL PRA SURVEI TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
TERHADAP LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPENSASI

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
1.	Fasilitas yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan keperluan kerja	–	42%	50%	8,3%
2.	Hubungan antara sesama rekan kerja	17%	33,3%	50%	–
3.	Atasan selalu mengkomunikasikan pencapaian tugas	–	42%	58,3%	–
4.	Gaji sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan	–	33,3%	50%	17%
5.	Bonus sudah sesuai dengan yang dijanjikan	17%	33,3%	42%	8,3%
6.	Benefit yang diberikan sesuai dengan harapan	8,3%	42%	50%	–
7.	Perusahaan memberi peluang untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik	–	58,3%	42%	–
8.	Pekerjaan yang saya lakukan sangat menarik dan menyenangkan	–	66,6%	33,3%	–
9.	Penyelesaian target perusahaan yang sudah dicapai	–	42%	50%	8,3%
Persentase rata – rata		4,7%	43,6%	47,2%	4,6%

Sumber: Data Olahan Peneliti (2020)

Berdasarkan hasil pra survei kepuasan kerja karyawan terhadap lingkungan kerja dan kompensasi di Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta dengan menyebar 12

kuesioner terbilang masih minim karena masih banyak karyawan yang memberikan respon negatif pada pernyataan – pernyataan yang terdapat di dalam pra kuesioner penelitian. Dapat dilihat dari persentase rata – rata, karyawan yang menjawab sangat puas sebesar 4,7%, puas sebesar 43,6%, cukup puas sebesar 47,2%, dan 4,6% sangat puas. Dapat disimpulkan dari hasil pra kuesioner rata – rata yang tertinggi responden menjawab cukup puas yang berarti kepuasan kerja karyawan terhadap lingkungan kerja dan kompensasi masih kurang optimal.

Rasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan setiap orang, karena rasa puas atau tidak puas itu berkaitan erat dengan kebutuhan manusia. Dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap individu karyawan memiliki kebutuhan seperti: kebutuhan rasa aman, dukungan rekan kerja, perhatian dan dukungan dari atasan, tempat kerja yang nyaman dan pemberian kompensasi harus sesuai dengan kinerja yang diberikan . Apabila kebutuhannya ini dapat dipenuhi maka individu ini akan merasa puas, tetapi sebaliknya, apabila kebutuhannya tidak dapat terpenuhi maka ia akan kecewa. Kepuasan kerja karyawan merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang memengaruhi kinerja seorang karyawan. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam praktik manajemen sumber daya manusia Suparyadi (2015:436).

Program kepuasan kerja Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta belum dilakukan secara maksimal contohnya adalah penerimaan insentif yang diterima oleh karyawan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diberikan oleh perusahaan serta kurangnya lingkungan kerja yang memadai yang berarti kepuasan kerja karyawan masih kurang diperhatikan, hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta dengan hasil sebagai berikut:

TABEL 1.5
HASIL WAWANCARA

Nama Jabatan	Hasil Wawancara
<i>CSMU Head</i>	Lingkungan kerja lingkungan kerja fisik dan non fisik di BTN syariah Jakarta Harmoni sudah cukup baik namun harus selalu diperhatikan untuk tetap menjaga lingkungan yang baik. Lingkungan kerja non fisik seperti hubungan kerja harus secara konsisten dijaga oleh karyawan. Untuk pegawai baru yang di rotasi, mutasi, bahkan promosi harus segera beradaptasi dengan lingkungan karena lingkungan kerja yang nyaman dan aman membuat kepuasan kepada karyawan. Sedangkan untuk beberapa karyawan disini terkadang membutuhkan waktu untuk dapat beradaptasi dengan baik. Kompensasi untuk sistemnya di sini sudah cukup baik dan adil untuk karyawan. Adapun kalau dari sisi kompensasi tersebut adanya peningkatan sesuai dengan jam kerja tentunya akan meningkatkan kepuasan kerjanya.
Human capital Staff	Lingkungan kerja untuk lingkungan kerja fisik sudah memenuhi syarat, namun harus ada penyesuaian dengan perkembangan teknologi yang ada. Untuk lingkungan non fisik seperti hubungan antar pegawai terjalin keakraban yang cukup, namun harus tetap menjaga norma dan peraturan kantor yang ada serta di perbanyak acara kebersamaan dilingkungan kantor. Sedangkan masih minimnya acara kebersamaan yang dilakukan oleh perusahaan. Kompensasi yang diberikan sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku namun ekspektasi yang diharapkan oleh karyawan kompensasi yang berupa keuangan diberikan bonus berdasarkan kinerjanya dan untuk kompensasi non keuangan diberikan reward dan pelatihan sesuai jabatan.
Consumer financing service	Lingkungan kerja sering dibuat acara kebersamaan seperti family gathering agar tetap menjalin interaksi signifikan antar sesama karyawan. Selain itu dibuatnya cafetarian agar mudah untuk makan siang tidak harus keluar yang membuat menunda pekerjaan dan meminimalisir keterlambatan karyawan sebelum maupun setelah masuk kerja. Sedangkan kompensasi yang diberikan sangat mendukung sekali untuk kepuasan karyawan dan untuk meningkatkan kinerja. Harapan yang saya miliki agar diberikannya kompensasi keuangan ataupun nonkeuangan persemester sesuai dengan jam kerja atau beban kerja yang kita jalankan setiap tahunnya.

Sumber: Data Olahan Peneliti (2020)

Menurut keterangan dari hasil wawancara diketahui bahwa lingkungan kerja di bank BTN Syariah masih minim baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik. Selain itu kompensasi yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan dari perusahaan itu sendiri, namun masih tidak sesuai dengan ekspektasi karyawan dan beban kerja yang diberikan. Tentunya setiap perusahaan memiliki sistem kompensasi yang baik dan lingkungan kerja yang sesuai kebutuhan perusahaan namun menurut hasil wawancara kepada karyawan semua itu masih kurang optimal. Hal ini dapat membuat kepuasan karyawan dalam bekerja menurun yang berakibat produktivitas perusahaan tidak optimal. Maka dari itu pembagian kompensasi yang dirasa adil serta lingkungan kerja yang kondusif akan menimbulkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dan akhirnya akan memunculkan komitmen organisasi dalam diri karyawan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2011:99) menyatakan bahwa menurut penelitian kepuasan kerja dan komitmen organisasional cenderung mempengaruhi satu sama lain. Apa yang disarankan dari penemuan ini adalah orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin untuk mendapatkan kepuasan yang lebih besar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis diatas serta data, wawancara, dan fenomena di Bank BTN Syariah kantor cabang Harmoni Jakarta, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai seberapa besar pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta, dengan mengajukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank BTN Syariah Cabang Harmoni Jakarta”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat di uraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana lingkungan kerja Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta?
- b. Bagaimana kompensasi Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta?
- c. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta?
- d. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta?

- e. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kompensasi yang diberikan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.
- c. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.
- e. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta.

1.5 Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diimpikan dapat menambahkan teori-teori yang telah ada dengan referensi yang diteliti, dan juga diharapkan dapat membagi ilmu pengetahuan, wawasan mengenai Kompetensi dan kinerja organisasi.

- b. Kegunaan praktis

Dengan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan sumbangan yang berguna kepada berbagai pihak, diantaranya: bagi penulis pribadi, penelitian ini akan menjadi sesuatu yang sangat berarti, karya yang tidak mungkin tergantikan yang dapat memberikan kontribusi ilmu dan pengetahuan. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan berguna dalam memberikan informasi tambahan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan, tentang bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan, sebagai *feedback* dari pegawai bagi perusahaan dalam memecahkan masalah kinerja yang dihadapi oleh Bank BTN Syariah cabang Harmoni.

1.6 Waktu Periode Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 5 bulan dari bulan Februari– Juni 2020 di Bank BTN syariah cabang Harmoni Jakarta.

1.7 Sistematika Penulisan

ini yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank BTN Syariah cabang Harmoni Jakarta ” terdiri dari lima bab. Sistematika penyajian penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian tentang Gambaran Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Waktu dan Periode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

d. BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini diuraikan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis, saran bagi objek penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.