

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan dunia usaha di Indonesia sudah mengalami banyak kemajuan. Parierra (dalam Salani, 2012) mengatakan pertumbuhan dunia usaha yang semakin maju tentunya memerlukan pengelolaan yang baik agar perusahaan yang dijalankan dapat terus berkembang untuk mempertahankan eksistensinya. Pengelolaan yang baik, tidak hanya berupa unsur materil, melainkan sumber daya manusia atau karyawannya.

Perusahaan yang menyadari pentingnya peran karyawan dalam membangun kesuksesan perusahaan hendaknya mampu menciptakan sebuah kondisi yang dapat meningkatkan kinerja para karyawannya. Menurut Robbins (dalam Mahesa, 2010) terdapat dua faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan yakni, kepuasan kerja dan motivasi kerja.

Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2001) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Dikaitkan dengan motivasi kerja, Porter dan Lawyer (dalam Widyastuti, 2011) menjelaskan hubungannya dengan kepuasan kerja, sebagai berikut:

*Bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi motivasi kerja seseorang. Level kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan sebagai hasil dari perlakuan perusahaan menentukan nilai kepentingan dari tujuan yang akan dicapai dan juga menentukan level usaha yang akan ia lakukan dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain, level kepuasan dan keidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan mempengaruhi motivasi kerjanya dalam mencapai tujuan tertentu.*

Sayangnya, stigma masyarakat saat ini masih membatasi kepuasan kerja pada besaran gaji yang diterima. Stigma ini tergambar dari banyaknya karyawan yang masih belum merasa puas meski telah mendapatkan gaji yang besar. Padahal

menurut As'ad (dalam Prasetyo dan Wahyudin, 2003) gaji sebenarnya hanyalah kepuasan sementara karena terdapat faktor lain dalam diri manusia, seperti umur, kesehatan, watak, dan harapan yang juga memprediksi kepuasan kerja (Blum dalam Prasetyo dan Wahyudin, 2003).

Hal ini juga sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Ibrahim ayat 7 yaitu:

*“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.*

Kepuasan kerja dalam islam bukan semata-mata mengenai gaji melainkan sejauh mana seseorang dapat bersyukur, ikhlas dan sabar atas apa yang diterimanya. Ketiga hal tersebut dalam kehidupan kita sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur kadang-kadang memang tidak menjamin menaikkan output. Tapi sebagai proses, bekerja dengan ketiga aspek tersebut memberikan nilai tersendiri. Dengan bekerja secara ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar output. Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak serta merta berkaitan langsung dengan output yang diperoleh.

Kepuasan kerja menurut Hackman dan Oldham (dalam Widyastuti, 2011) memiliki hubungan positif dengan motivasi kerja karyawan. Ketika pekerjaan yang ia lakukan memiliki arti dan menyenangkan maka akan timbul motivasi dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Hal senada juga diungkapkan oleh Nancy (2007) dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja.

Diantara ayat dalam Al Quran yang memberi motivasi bagi orang yang bekerja, akan memperoleh keuntungan berupa keseimbangan antara kebutuhan manusia secara material dan spiritual (badaniah dan jiwa). Hal ini dapat terlihat dalam firman Allah SWT dalam QS. Al Jum'ah ayat 10 yaitu:

*“Apabila telah ditunaikan shalat maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”*

Ayat tersebut diatas menjelaskan bahwa pelaksanaan shalat adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan rohani. Apabila telah selesai melaksanakan shalat maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung. Bertebaran mencari karunia Allah dalam arti bekerja memenuhi keperluan dalam kehidupan, sesuai dengan jalan yang telah digariskan Allah.

Motivasi sendiri dapat dijelaskan sebagai sebuah proses dimana suatu kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan demi mencapai kebutuhan yang dikehendaki (Munandar, 2001). Maslow (dalam Robbins, 2003) mengatakan bahwa motivasi terdiri dari 5 tingkatan hirarki yang mana setiap individu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dasar demi mendapat kebutuhan berikutnya. Kebutuhan tersebut ialah kebutuhan akan fisiologi, keamanan, sosial, *self esteem*, dan *self actualization*

Motivasi kerja karyawan dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Akan tetapi, motivasi kerja karyawan juga bisa bersifat kompleks jika perusahaan memberikan imbalan atau keinginan yang diinginkan dan karyawan termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan keinginan berikutnya. Akan tetapi belum tentu upaya yang keras itu akan menghasilkan produktivitas yang diharapkan, apabila tidak disalurkan dalam arah yang dikehendaki organisasi.

Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan karena motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian perusahaan harus memahami cara-cara meningkatkan motivasi kerja karyawan salah satunya dengan meningkatkan kepuasan kerja. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Nancy (2007) di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Hasil dari penelitiannya menunjukkan hubungan positif antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Artinya, jika karyawan memiliki nilai kepuasan kerja tinggi, maka ia juga akan memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Melihat pentingnya upaya perusahaan meningkatkan motivasi kerja karyawan dan hubungannya dengan kepuasan kerja sebagai salah satu variabel yang dapat meningkatkan motivasi kerja, maka peneliti tertarik untuk juga mengkajinya di Bank X. Bank X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dengan menyediakan berbagai layanan keuangan, perusahaan Bank X ini memiliki kantor pusat di Jakarta, dengan jumlah karyawan sebanyak 200 orang. Pemilihan Bank X sebagai sampel atau populasi penelitian didasarkan pada temuan permasalahan motivasi kerja dan kepuasan kerja pada karyawannya.

Pada tanggal 13 Januari 2014, peneliti melakukan wawancara dan observasi dengan karyawan bank X untuk menemukan permasalahan motivasi kerja dengan menggunakan pendekatan *Hygiene Motivation Theory* (Herzberg dalam Anoraga, 2009) sebagai panduannya karena mewakili teori kepuasan kerja dan motivasi kerja. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat sejumlah pemicu masalah motivasi kerja di bank X, antara lain yaitu, kebijakan dari perusahaan yang dirasa kurang adil. Ketidakadilan ini diakui oleh karyawan yang mendapat tanggung jawab diluar *job description* yang diterimanya. Gaya kepemimpinan supervisor yang kurang dapat mengelola masukan dari bawahannya juga dikeluhkan oleh beberapa karyawan.

Faktor yang turut memicu masalah motivasi di Bank X adalah perbedaan besaran gaji karyawan antara Bank X dengan bank lain pada tingkat jabatan yang sama. Kurangnya penghargaan perusahaan terhadap prestasi kerja dan minimnya kesempatan pengembangan diri karena jalur karir yang tidak jelas disinyalir menjadi faktor lain yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan Bank X. Penelitian ini mengaitkan masalah kepuasan kerja dengan motivasi kerja berdasarkan wawancara singkat dengan karyawan bank X, dari hasil wawancara dengan karyawan X maka dirumuskan hipotesa peneliti yaitu terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja pada karyawan bank X.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan motivasi kerja dari karyawan di Bank X serta tinjauannya menurut agama Islam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini yang diangkat oleh peneliti berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas yaitu “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan pada Bank X?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan dalam Bank X.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yaitu:

1. Menambah pengetahuan mengenai ilmu psikologi industri dan organisasi
2. Menambah referensi yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan penambahan informasi bagi pihak yang terlibat dan juga bisa dijadikan bahan intervensi pada karyawan-karyawan yang memiliki motivasi dan kepuasan kerja yang rendah.pada bank X

## **1.5 Kerangka Berpikir**

Robbins (2003) menjelaskan bahwa motivasi dalam lingkungan kerja ialah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2003) mendefinisikan motivasi sebagai suatu konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang memulai dan mengarahkan perilaku. Secara umum, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah kebutuhan pribadi, tujuan dan

persepsi seseorang atau kelompok yang bersangkutan, serta cara pemenuhan dan merealisasikan kebutuhan dan tujuan.

Menurut Herzberg, jika ingin memotivasi pekerjaan, ia menekankan pada faktor-faktor pencapaian prestasi, penghargaan, pekerjaan itu sendiri, rasa tanggung jawab, dan kesempatan untuk berkembang. Manusia akan memperoleh imbalan dan penghargaan yang sejati/hakiki dan akan memperoleh kepuasan kerja. Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2001) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek pekerjaannya.

Menurut Wexley dan Yukl (dalam Munandar, 2001), *equity* memiliki empat elemen: *input*, *outcomes*, *comparison person*, dan *equity-inequity*. *Input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan (misalnya pendidikan, pengalaman, keterampilan, jumlah jam kerja, dan lain-lain). *Outcomes* adalah segala sesuatu yang berharga, yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya (misalnya upah, simbol status, pengakuan, kesempatan untuk *achievement*, atau ekspresi diri). *Comparison persons* ialah dengan siapa karyawan membandingkan rasio *input-outcomes* yang dimilikinya (bisa dengan seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau).

Element pada diri karyawan menentukan seberapa besar karyawan merasa puas akan pekerjaannya dan juga seberapa besar motivasi kerjanya. Pertama adalah *Input*, dipersepsikan karyawan sebagai fasilitas penunjang yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kerja karyawan seperti pelatihan dan juga pengembangan karir ketika input yang dirasakan baik maka kepuasan kerja dan juga motivasi kerja akan meningkat.

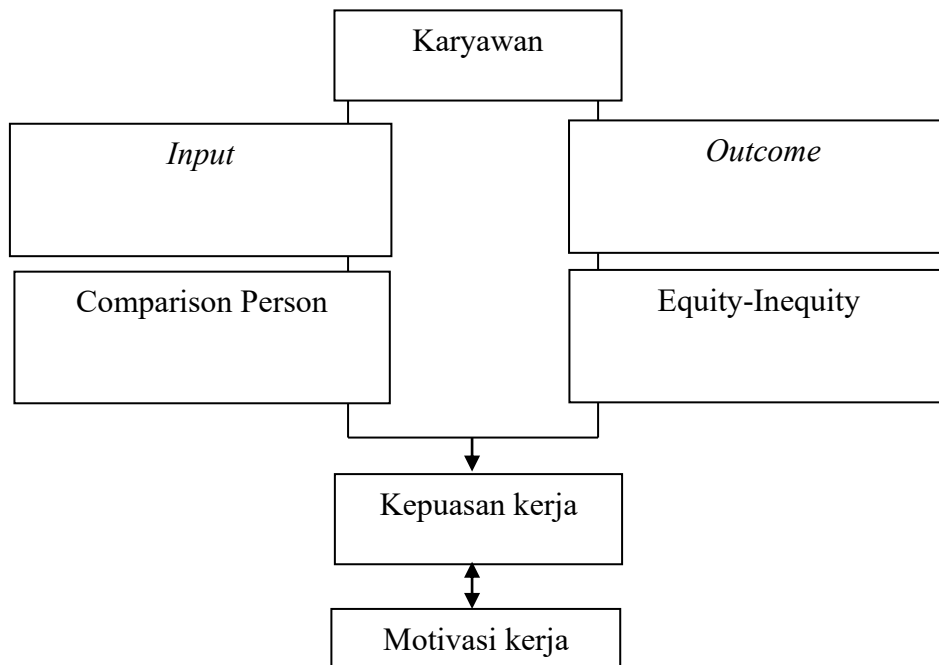
Kedua *Outcome*, dapat diartikan sebagai numerasi (gaji, tunjangan, atau *reward*) karyawan pada dasarnya melihat numerasi sebagai patokan apakah perusahaan mempedulikan karyawannya, ketika numerasi dirasa tinggi maka kepuasan kerja dan motivasi kerja akan tinggi.

Ketiga *Comparison Person*, dalam diri karyawan terdapat sifat saling membandingkan satu sama lain berdasarkan tingkat jabatan yang setara denganya.

Karyawan akan melihat apakah Input dan Outcome yang dia dapat diperusahaan sama atau lebih baik pada karyawan lainnya diperusahaan yang berbeda, ketika yang didapatnya lebih baik maka karyawan akan merasa puas akan tetapi jika yang didapatnya kurang besar kemungkinan karyawan akan merasa kurang puas dalam pekerjaan dan hal tersebut juga mempengaruhi motivasi karyawan tersebut.

Keempat *Equity* dan *Inequity*, dipersepsikan sebagai keadilan dan ketidakadilan jika karyawan merasa input, output, dan comparisonnya dirasa baik maka karyawan akan merasa pekerjaan yang dilakukan dihargai dan perusahaan memperlakukan karyawannya dengan adil, akan tetapi jika input, output, dan comparison yang didapatnya kurang maka akan muncul perasaan bahwa perusahaan kurang memperlakukanya dengan adil. Oleh karena itu, kerangka berpikir jika di gambarkan dalam table, sebagai berikut:

**Bagan 1.1 Kerangka Berpikir :Hubungan antara kepuasan kerja karyawan terhadap motivasi kerja karyawan Bank X**



### **1.6 Hipotesa penelitian**

Penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dimana teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel (Sugiyono,2007). Adapun hipotesisnya yaitu:

Ho: Tidak terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan di bank X.

Ha: Terdapat hubungan antara hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan di bank X.