

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia di dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah diperlukan untuk menunjang aktivitas yang ada di dalamnya. Tanpa adanya Sumber Daya Manusia, aktivitas atau kegiatan perusahaan tidak akan terjadi (Hasibuan, 2019:10). Dalam setiap perusahaan, Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya paling vital yang dimiliki oleh perusahaan. Keseluruhan kegiatan perusahaan bergantung pada Sumber Daya Manusia yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia menjadi penentu berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan mencapai tujuannya, terutama perusahaan yang bergerak di bidang perbankan karena bank sangatlah mengandalkan kualitas pelayanan yang tercermin dari keterampilan karyawan dalam melakukan tugasnya. Untuk itulah Sumber Daya Manusia harus dipelihara dengan baik oleh perusahaan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Sutrisno (2016,3) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi Sumber Daya Manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi. tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa Sumber Daya Manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Sumber Daya Manusia yang ada dalam perusahaan harus bisa meningkatkan kepuasan di dalam bekerja, dengan adanya kepuasan dalam bekerja bisa menghasilkan kualitas pekerjaan yang maksimal. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri setiap individu, semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan peranan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakin seharusnya mereka terima (Siregar, 2018:2).

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor pegawai terdiri dari Kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaannya terdiri dari jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja (Mangkunegara, 2015:120).

Pengalaman merupakan salah satu faktor dari kepuasan kerja, pengalaman yang dapat mempengaruhi tingkah laku individu dapat dianggap sebagai kesempatan belajar. Hasil belajar dari pengalaman kerja akan membuat orang tersebut kerja lebih efektif dan efisien. Pengalaman akan membentuk pengetahuan dan keterampilan serta sikap yang lebih menyatu pada diri seseorang,

jika bidang pekerjaan yang ditangani selama masih bekerja merupakan bidang yang sejenis yang pada akhirnya akan membentuk spesialisasi pengalaman kerja diperoleh selama seseorang bekerja pada suatu perusahaan dari mulai masuk hingga saat ini. Pengalaman kerja merupakan proses pembentukan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan bagi pegawai karena keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya, Manulang (dikutip di Nurhayati, 2021:32).

Faktor lain yang mampu memberikan kepuasan kerja bagi karyawan adalah promosi jabatan. Promosi jabatan merupakan peningkatan dari seorang tenaga pegawai pada suatu bidang tugas yang lebih baik, dibandingkan dengan sebelumnya dari sisi tanggung jawab lebih besar, prestasi, fasilitas, status yang lebih tinggi, dan adanya penambahan upah atau gaji, serta tunjangan lainnya (Widyaningrum, 2019:84). Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan kinerjanya dapat berjalan dengan efektif. Dengan demikian, promosi akan diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Selanjutnya, pada umumnya promosi juga diikuti dengan peningkatan *income* serta fasilitas yang lain.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan perbankan. Pekerjaan di Bank harus selalu berhubungan dengan nasabah yang memiliki berbagai macam karakteristik yang berbeda-beda. Karyawan akan merasa lelah jika terus-menerus menangani nasabah dan segala macam permintaan serta permasalahannya. Jika karyawan merasa lelah dengan pekerjaan yang diberikan

kepadanya, maka kepuasan kerja karyawan dalam bekerja akan rendah ditunjukkan dengan pekerjaan yang kurang baik dan pelayanan yang kurang maksimal. Dalam menangani nasabah, karyawan bank haruslah memberikan pelayanan yang terbaik. Karyawan akan memberikan pelayanan terbaik jika tingkat kepuasan kerjanya tinggi. Kepuasan kerja akan didapatkan jika karyawannya memiliki pengalaman kerja sesuai dengan bidang kerjanya, dan bank tersebut memberikan kesempatan promosi kepada karyawannya. Promosi jabatan di Bank diberikan jika karyawan mendapatkan nilai yang baik dalam penilaian kinerja serta karyawan tersebut berhasil mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Jika karyawan dipromosikan, maka karyawan akan merasa puas terhadap bank tempatnya bekerja.

Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Baturaja (PT.BPR Baturaja) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ulu, yang bergerak dibidang usaha jasa perbankan. Kegiatan utama BPR Baturaja adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan tabungan dan deposito serta menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman dengan berlandaskan kepada prinsip kehati-hatian dan kepercayaan.

PT. BPR Baturaja memiliki persoalan-persoalan yang harus segera ditangani, dikarenakan jika tidak segera ditangani akan mengakibatkan kepuasan karyawan dalam bekerja akan semakin menurun dan kepuasan yang ada di PT. BPR Baturaja masih tergolong rendah. Untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan di PT. BPR Baturaja dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner, yang terdiri dari beberapa indikator mengenai pengalaman

kerja kepada 56 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data tabel 1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuesioner Mengenai Pengalaman Kerja di PT. BPR Baturaja**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
<b>A.</b>	<b>Tingkat Pengetahuan</b>						
1.	Dalam melaksanakan pekerjaan didukung oleh pengetahuan atau latar belakang pendidikan yang sesuai	16,1	76,8	3,6		3,6	3,02
2.	Memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan seperti komputer dll.	23,2	71,4	5,4			3,18
3.	Dengan pengetahuan yang di miliki, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	37,5	62,5				3,38
<b>B.</b>	<b>Tingkat Keahlian</b>						
4.	Dengan keterampilan yang di miliki, mampu bekerjasama dengan rekan kerja	23,2	76,8				3,23
5.	Karyawan dituntut dalam pekerjaannya untuk memiliki skill/keahlian dibidangnya masing-masing	28,6	69,6	1,8			3,27
6.	Keterampilan yang saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada saya	26,8	69,6	3,6			3,23
<b>C.</b>	<b>Tingkat Karakteristik</b>						
7.	Karyawan harus memiliki budi pekerti yg baik di dalam perusahaan	73,2	26,8				3,73
8.	Dalam bekerja karyawan tidak boleh bersifat egois	80,4	17,9	1,8			3,79
9.	Karyawan harus memiliki sifat yang optimis dalam	80,4	17,9	1,8			3,79

	menghadapi	situasi						
	perkembangan IPTEK							

*Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner (2022)*

Berdasarkan tabel 1 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai pengalaman kerja pada PT. BPR Baturaja. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling kecil yang terdapat di indikator tingkat pengetahuan yaitu sebesar 3,02 yang menyebutkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan didukung oleh pengetahuan atau latar belakang pendidikan yang sesuai. Dilihat dari tingkat pengetahuan karyawan PT. BPR Baturaja bahwasanya terdapat beberapa karyawan yang pengetahuan/latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya, sebagai contoh untuk jabatan *Credit Marketing Officer* berlatar belakang pendidikan Sarjana Pertanian, *Credit Administration Officer* berlatar belakang pendidikan Sarjana Sosiologi, dan juga untuk jabatan *Accounting Officer* berlatar belakang pendidikan sarjana perikanan. Dimana seharusnya yang menjalankan tugas sebagai *Credit Marketing Officer* adalah karyawan yang ahli dibidang kredit dan marketing, akan tetapi yang menjalankan tugas tersebut adalah orang yang memiliki *skill* dibidang pertanian. Selain tingkat pengetahuan terdapat juga permasalahan mengenai tingkat keahlian dimana tingkat keterampilan yang dimiliki oleh karyawan PT. BPR Baturaja belum sesuai dengan bidang pekerjaannya, pada dasarnya karyawan tersebut dituntut untuk memiliki keahlian yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Tidak hanya pengalaman kerja, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti promosi jabatan. Tabel 2 akan menggambarkan lebih jelas mengenai promosi jabatan di PT. BPR Baturaja. Berikut hasil dilakukannya pra-survey

dengan menyebar kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator mengenai promosi jabatan kepada 56 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Mengenai Promosi Jabatan di PT. BPR Baturaja**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
<b>A.</b>	<b>Loyalitas</b>						
1.	Saya selalu berusaha memberikan segala kemampuan dan keahlian saya untuk memajukan dan melindungi citra perusahaan.	35,7	62,5	1,8			3,34
2.	Promosi Jabatan menuntut loyalitas tinggi karyawan	23,2	76,8				3,23
3.	Didalam bekerja karyawan selalu memaksimalkan kemampuan dan skillnya	21,4	73,2	5,4			3,16
<b>B.</b>	<b>Prestasi Kerja</b>						
4.	Perusahaan akan mempromosikan karyawan atas prestasi kerjanya	35,7	55,4	8,9			3,27
5.	Pencapaian prestasi kerja menjadi salah satu pertimbangan dalam promosi jabatan	39,3	57,1	3,6			3,36
6.	Prestasi kerja saya sudah sesuai dengan harapan.	23,2	57,1	19,6			3,04
<b>C.</b>	<b>Kompetensi</b>						
7.	Kompetensi menjadi ukuran dalam meningkatkan kepuasan kerja	19,6	60,7	16,1	3,6		2,89
8.	Kompetensi yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan kerja	26,8	71,4	1,8			3,25
9.	Kompetensi diperlukan dalam promosi jabatan	23,2	69,6	7,1			3,16
<b>D.</b>	<b>Pengalaman / masa kerja</b>						
10.	Pengalaman dapat menjadi ukuran dalam mendapatkan promosi jabatan	41,1	48,2	10,7			3,30

11.	Semakin kompleks tugas yang saya kerjakan, pengalaman saya semakin berkembang.	71,4	26,8	1,8			3,70
12.	Pengalaman kerja membuat saya mengedepankan sikap profesional dalam bekerja	62,5	37,5				3,63
<b>E.</b>	<b>Kepribadian</b>						
13.	Karyawan tidak boleh memiliki sifat ego dalam bekerja	78,6	17,9	3,6			3,75
14.	Karyawan harus optimis dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya	71,4	28,6				3,71
15.	Karyawan harus memiliki sifat pantang menyerah dalam menghadapi rintangan pekerjaan	80,4	19,6				3,80

*Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2022)*

Berdasarkan tabel 2 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai promosi jabatan pada PT. BPR Baturaja. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling kecil yang terdapat di indikator kompetensi yaitu sebesar 2,89 yang menyebutkan bahwa kompetensi menjadi ukuran dalam meningkatkan kepuasan kerja. Pada PT. BPR Baturaja terdapat beberapa karyawan yang kompetensinya belum sesuai dengan bidang pekerjaannya. Contohnya dibidang marketing merupakan lulusan ilmu komputer, dimana seharusnya lulusan ilmu komputer itu pekerjaannya berhubungan dengan komputer dan segala pemrogramannya. Sedangkan bagian marketing pekerjaannya itu berhubungan dengan pemasaran, dimana karyawan harus mencari nasabah dan menawarkan produk perbankan. Hal itu terjadi karena dalam proses rekrutmen tidak ada kriteria pendidikan tertentu untuk mengisi posisi yang tersedia. Selain kompetensi terdapat juga permasalahan mengenai prestasi kerja, dimana pada PT. BPR Baturaja terdapat

karyawan yang prestasinya belum memenuhi syarat untuk mendapatkan promosi jabatan. Sedangkan untuk mendapatkan promosi jabatan salah satu pertimbangannya adalah karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang sesuai harapan/target yang telah ditentukan perusahaan, sebagai contoh Belly Darius yang sudah bekerja sejak tahun 2017 namun jabatannya sebagai *Credit Marketing*, Andika Predi Saputra sudah bekerja sejak tahun 2019 namun jabatannya sebagai *Credit Remedial Officer*, dikarenakan prestasi kerjanya belum mencapai target yang telah ditentukan perusahaan.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas dapat dilihat adanya masalah kurangnya tingkat pengetahuan dan Pengalaman kerja karyawan dalam bekerja. Sehingga hal tersebut berdampak kepada kepuasan kerja karyawan yang dapat menghambat tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Hal ini merupakan persoalan yang cukup menarik untuk diteliti. Maka untuk mengetahui lebih lanjut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. BPR Baturaja”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah apakah pengalaman kerja ( $X_1$ ) dan promosi jabatan ( $X_2$ ) dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. BPR Baturaja baik secara parsial maupun simultan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh pengalaman kerja dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Baturaja.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai pengaruh pengalaman kerja dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Baturaja.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi pimpinan PT. BPR Baturaja dengan pengalaman kerja dan promosi jabatan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- c. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.