

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam konteks perusahaan, kepuasan kerja merupakan faktor penting yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Kepuasan kerja merujuk pada persepsi positif individu terhadap pekerjaannya, termasuk tingkat kepuasan terhadap gaji, lingkungan kerja, relasi interpersonal, dan kesempatan pengembangan. Kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu faktor krusial yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas suatu organisasi. Jika karyawan puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan tampil lebih baik dan akan membawa organisasi menuju kesuksesan. Dalam era dinamika bisnis yang berkembang, organisasi harus mampu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan dari hasil interaksi antara individu dan pekerjaannya terdapat berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain kepemimpinan dan lingkungan kerja, jika faktor-faktor tersebut diperhatikan oleh perusahaan maka akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan. Karyawan harus diperhatikan dalam segi kepuasan kerjanya apabila kepuasan kerja karyawan terjamin maka karyawan akan menunjukkan kemampuan terbaiknya. Dengan diperhatikanya kepuasan kerja oleh pimpinan maka karyawan akan senang melakukan pekerjaan tersebut sehingga perusahaan akan mencapai target yang sudah di tentukan. Meskipun kepuasan kerja menjadi hal yang sangat penting sehingga karyawan merasa puas akan tetapi kepuasan kerja di dukung juga oleh

lingkungan kerja, sehingga lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan membuat karyawan nyaman dalam melakukan pekerjaan mereka dengan di dukung lingkungan kerja yang baik dan aman.

Pada dasarnya lingkungan kerja berpengaruh dalam kegiatan suatu perusahaan, yang dimana Bank mempunyai karyawan yang begitu banyak sehingga Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosional karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia berkerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien (Rasyid & Tanjung 2020).

Lingkungan kerja dibagi menjadi dua lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis adalah dua aspek yang mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan dalam sebuah perusahaan. Kondisi lingkungan kerja yang baik, sangat mendukung penyelesaian pekerjaan yang maksimal dan memungkinkan seorang bekerja dan berkereasi sesuai dengan tujuannya. Anoraga (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja meliputi suasana kerja, peraturan kerja, kondisi-kondisi yang dapat menjadi penyebab dari keterasingan dalam bekerja. Lingkungan kerja

mencakup; keterpaduan, kebersamaan, keterbukaan dan keakraban (Anoraga 2019).

Menurut (Ginanjari,2020:13) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat karyawan melakukan pekerjaan dengan baik. Sebuah lingkungan kerja yang memenuhi kebutuhan dan harapan karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dan berkontribusi secara maksimal pada tujuan organisasi. Oleh karena itu lingkungan yang aman dapat diciptakan oleh pemimpin yang baik dan mengerti keinginan karyawan sehingga rasa aman di lingkungan kerja tercipta dengan baik berkat kepemimpinan yang baik.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang membentuk dan membantu orang lain untuk bekerja dan antusias mencapai tujuan yang direncanakan dalam kaitannya dengan keberhasilan organisasi (Winardi, 2020). (Wirtadipura, d. 2022) menyatakan bahwa, dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, loyalitas kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Pemimpin pasti memiliki cara kepemimpinannya tersendiri karena kepemimpinan suatu yang melekat pada diri seorang yang memimpin.

Keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain atau pengikutnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan dan juga pemimpin itu dalam menciptakan motivasi di dalam diri setiap karyawan, kolega maupun pemimpin itu sendiri. Salah satu model

kepemimpinan yang sesuai dalam menghadapi segala perubahan dan meningkatkan sikap pro aktif karyawan adalah model kepemimpinan transformasional.

Pada gaya kepemimpinan transformasional, seorang pemimpin yang membangkitkan karyawan bisa berpikiran untuk mengutamakan pekerjaan dan lebih mementingkan organisasi agar karyawan memiliki kepercayaan dan termotivasi untuk melakukan pekerjaan lebih baik. Robbins dan Judge (2020) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang menginspirasi para pengikutnya untuk menyampaikan kepentingan pribadi demi kebaikan organisasi. Kepemimpinan transformasional akan efektif ketika para pemimpin dapat berinteraksi secara langsung dengan tenaga kerja untuk mengambil keputusan dibandingkan ketika mereka melaporkan ke dewan direksi eksternal atau berhubungan dengan struktur birokrasi yang rumit Stephen P. Robbins. Timothy A. Judge (2015) dalam Isep Herdiana, (2019).

PT. Bank pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (TBK) yang lebih dikenal dengan sebutan nama bank **bjb** merupakan badan usaha yang bergerak di bidang perbankan yang awalnya merupakan bank daerah yang berkembang menjadi bank nasional sehingga membutuhkan kualitas karyawan yang baik untuk perusahaan menjadi lebih baik lagi. Untuk meningkatkan karyawan yang baik harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan, karena ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja akan meningkatkan profitabilitas bagi perusahaan dan meningkatkan pelayanan bidang perbankan bagi masyarakat dan negara.

Jasa perbankan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Saat jasa ini perbankan merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh pesat.

Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh adanya jenis jasa sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis perbankan yang baru sebagai akibat dari tuntunan dan perkembangan teknologi. Adanya perkembangan kemajuan teknologi saat ini, maka akan semakin meningkatkan pula kebutuhan akan produk-produk perbankan beserta fasilitasnya agar dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi sehingga akan dapat mengoptimalkan dan efisiensi waktu. Masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa perbankan untuk menyimpan dana guna menghindari resiko.

Perusahaan yang menjual produk jasa pada masyarakat secara luas adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan atau lebih dikenal dengan nama Bank. Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut UU No. 10 tahun 1998 10 November 1998 tentang perbankan dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan pokok kegiatan bank sedangkan memberikan jasa bank lainya hanya sebagai kegiatan pendukung.

Banyaknya perbankan yang beroperasi di kota Sumedang baik bank BumN seperti BNI, MANDIRI, BRI, dan adapun bank BUMD seperti Bank BJB dan Bank SUMEDANG maka akan meningkatkan pula persaingan yang terjadi antara perbankan dalam meraih konsumen. Persaingan tersebut membawa dampak internal yang mengharuskan perusahaan lebih memperhatikan karyawan sebagai ujung tombak untuk meningkatkan mutu kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan. Persaingan ini menjadi tantangan untuk Bank BJB untu menjaga konsistensi mereka ditiap daerah termasuk di sumedang Bank BJB yang belakangan menjadi pusat pemberitaan dikarenakan banyaknya karyawan yang mengundurkan

diri ini menjadi salah satu tanda bahwa Bank BJB kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawan mereka meskipun itu di cabang daerah sekalipun.

Bank Bjb merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik pemda Provinsi Jawa Barat, Pemda Provinsi Banten, Pemda Kota- Kabupaten Se-Jawa Barat dan Pemda Kota-Kabupaten Se-Banten. BJB memiliki nilai aset sebesar 114,98 triliun rupiah dan modal inti sebesar 9,3 triliun rupiah, pada tahun 2022 Bank BJB meraup laba bersih sebesar 2,3 trilliun menjadi yang terbesar diantara bank bumd lainnya. Akan tetapi pada 2023 Bank BJB mengalami penurunan laba bersih 22,82% menjadi 1,77 triliun pada pernyataan dibawah ini menjelaskan pendapatan bank bjb dianatara bank-bank lainnya berdasarkan rapr bank daerah tahun 2023 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Daftar Rapor Bank Daerah Tahun 2023**

No	Nama Bank	Laba Bank 2022	Laba Bank 2023
1	Bank BJB	2.300.000.000.000	1.700.000.000.000
2	Bank Jatim	1.540.000.000.00	1.470.000.000.00
3	Bank Jateng	1.820.000.000.00	1.580.000.000.00
4	Bank DKI	939.000.000.000	1,020,000.000.00
5	Bank Sumut	700.000.000	740.000.000.00
6	Bank Sumedang	2.000.000.000	4.000.000.000

Sumber : FinansialBinsis.com

Berdasarkan tabel 1.1 di atas diketahui bahwa laba bersih bank bjb masih berada di urutan no 1 akan tetapi jika dilihat dari tabel tersebut bank bjb mengalami penurunan laba yang sangat signifikan, oleh karena itu bank merupakan salah satu perusahaan yang berjalan pada industri perbankan yang tertentu membutuhkan

semangat kerja dan lingkungan organisasi yang baik serta kondusif bagi karayawanya agar menciptakan kinerja yang lebih baik bagi nasabah sehingga bank tersebut dapat dipercaya oleh masyarakat untuk menyimpan dananya. Kinerja masih belum optimal, ditunjukkan dengan pendapatan laba yang menurun di antara bank-bank bumd lainnya dimana bank bjb yang mendapatkan laba rendah di bandingkan tahun sebelumnya . Sehingga memperlihatkan bahwa kualitas kinerja dan kepuasan kerja pada bank tersebut masih rendah, ini bisa disebabkan oleh kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang belum cukup baik sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang baik dan konsumen lebih memilih bank lain. Hal ini membuat setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan kepuasan yang baik bagi perusahaan agar dapat meraih kesuksesan serta mampu memberikan keuntungan atau laba yang besar bagi bank tersebut. Yang dimana Bank BJB ini memiliki cabang di hampir setiap daerah yang dibagi melalui kanwil (kantor wilayah). Bank BJB Cabang sumedang yang termasuk kanwil 3 yang meliputi Kabupaten Ciamis, Garut, Cirebon dan Sumedang dapat dilihat pendapatan setiap kanwil 3 di dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 2 Pendapatan Kanwil 3 Bank BJB**

<b>No</b>	<b>Nama Bank</b>	<b>Laba Bank 2022</b>	<b>Laba Bank 2023</b>
<b>1</b>	Bank BJB Cirebon	9.000.000.000	10.000.000.000
<b>2</b>	Bank BJB Ciamis	8.000.0000.000	7.000.000.000
<b>3</b>	Bank BJB Garut	8.000.000.000	7.000.000.000
<b>4</b>	Bank BJB Sumedang	8.000.000.000	6.000.000.000

Sumber: Bagian SDM Bank BJB Cabang Sumedang

Dapat dilihat dari tabel 1.2 Bank BJB Cabang sumedang memiliki pendapatan laba paling menurun diantara cabang kanwil 3. Bank BJB Cabang Sumedang mengalami penurunan atas pencapaian target dibandingkan dengan tahun sebelumnya hal ini dikonfirmasi oleh staff bagian sdm dan umum Bank BJB Cabang sumedang dipicu oleh karyawan yang tidak merasa puas akan kepemimpinan seorang pimpinan cabang ataupun lingkungan kerja yang tidak mendukung dan kepuasan kerja sendiri yang dirasa kurang oleh karyawan tersebut dan memutuskan keluar dari perusahaan. Hal ini berdampak yang mengakibatkan target perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik tidak seperti tahun sebelumnya. Beberapa faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja yang mana kinerja dapat dikeluarkan dengan baik ketika kepuasan kerja terpenuhi. Oleh karena itu dapat dilihat di tabel pra survey variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank BJB Cabang Sumedang adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Variabel Yang Diduga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank BJB Cabang Sumedang**

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kepemimpinan Transformasional	<i>Idealized Influence</i>	1	3	12	12	2	101	3,36
		<i>Inspirational Motivation</i>	4	7	15	4	0	79	2,66
		<i>Intellectual Stimulation</i>	0	5	12	10	3	101	3,36
		<i>Individualized Consideration</i>	3	8	14	5	0	81	2,7



<b>Skor rata-rata kepemimpinan transformasional</b>									<b>3,02</b>	
<b>2</b>	Lingkungan kerja	Fisik	3	8	14	5	0	99	3,3	
		Non-Fisik	0	5	12	10	3	79	2,63	
<b>Skor rata-rata Lingkungan Kerja</b>									<b>2,96</b>	
<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Jawaban</b>					<b>Total skor</b>	<b>Rata-rata</b>	
			<b>SS (5)</b>	<b>S (4)</b>	<b>N (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>			
<b>3</b>	Motivasi kerja	Kebutuhan Fisik	7	21	1	1	0	124	4,13	
		Kebutuhan Rasa Aman Dan Keselematan	10	14	4	0	0	118	3,93	
		Kebutuhan Sosial	4	18	7	1	0	115	3,83	
		Kebutuhan Penghargaan	5	18	6	0	0	118	3,93	
		Kebutuhan Perwujudan Diri	9	15	6	0	0	123	4,10	
<b>Skor rata-rata Motivasi Kerja</b>									<b>3,98</b>	
<b>4</b>	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	3	8	14	5	0	99	3,3	
		Kondisi kerja	0	5	12	10	3	79	2,63	
		Gaji atau upah	0	4	1	14	11	58	1,9	
		Fasilitas	4	7	15	4	0	79	2,66	
		Rekan kerja	3	8	14	5	0	81	2,7	
<b>Skor rata-rata Kepuasan Kerja</b>									<b>2,9</b>	
<b>5</b>	Stres Kerja	Stres lingkungan	8	14	5	3	0	89	2,96	
		Stres organisasi	7	14	5	3	1	85	2,83	
		Stres individu	6	21	2	1	0	97	3,88	
<b>Skor rata-rata Stres kerja</b>									<b>3,23</b>	

6	Disiplin Kerja	Taat aturan waktu	5	7	3	3	2	76	3.80
		Taat aturan perusahaan	6	5	3	2	4	64	3.20
		Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	4	8	4	2	2	71	3.50
<b>Skor rata-rata Disiplin kerja</b>								<b>3.5</b>	
<b>Total skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan</b> <b>Rata-Rata = Total : Responden</b> <b>Jumlah Rata-Rata Skor = Rata-Rata : Jumlah Pernyataan</b>									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan karyawan mengenai variabel kepemimpinan transformasional yang tepatnya mengenai dimensi *individu consideration* serta pada variabel lingkungan kerja tepatnya mengenai dimensi non fisik serta pada variabel kepuasan kerja pada dimensi pekerjaan itu sendiri memiliki nilai rata-rata terendah. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa yang diduga menjadi penyebab kepuasan kerja karawayan pada bank bjb khususnya di bank bjb cabang sumedang belum berada pada rentang nilai sangat baik. Mengingat begitu pentingnya kepuasan kerja karayawan dalam mendukung kegiatanperusahaan, maka setiap perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

Mengingat begitu pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mendukung kegiatanperusahaan. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyengangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan prdouktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan (Suwanto,2019:263).Maka setiap perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawainya. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk

meningkatkan kepuasan kerja mulai dari pemberian kompensasi, memberikan pujian, dan motivasi hingga penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Namun demikian kepuasan kerja juga tidak hanya dipengaruhi oleh faktor- faktor tersebut, akan tetapi dipengaruhi juga oleh kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang dapat mengarahkan dan membimbing bawahannya dalam meningkatkan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Ngora (2023) menyoroti pentingnya keterlibatan karyawan dalam menciptakan kepuasan kerja dan produktivitas yang tinggi. Pemimpin yang mampu membina hubungan yang kuat dengan karyawan dan memberikan dukungan serta arahan yang tepat dapat meningkatkan kepuasan kerja. Suatu organisasi perlu mempunyai pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya. Seorang pemimpin yaitu yang dianggap dapat mengarahkan bawahannya kearah pencapaian organisasi.

Kepemimpinan bukan merupakan suatu hal yang dapat disepelekan keberdaanya karena dalam organisasi, karena pemimpin dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Peran kepemimpinan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi. Berdasarkan jurnal penelitian Samuel Kliapong (2019) seorang pimpinan yang dibutuhkan adalah pemimpin yang berkarisma yang mampu melakukan suatu stimulasi atau rangsangan terhadap pengikut atau bawahaan sehingga dapat memberikan kepuasan kerja karyawan.

**Tabel 1. 4 Kepuasan Kerja Pada Bank BJB Cabang Sumedang**

No	Dimensi	Jawaban					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Pekerjaan itu sendiri	3	8	14	5	0	99	3,3
2	Kondisi kerja	0	5	12	10	3	79	2,63
3	Gaji atau upah	0	4	1	14	11	58	1,9
4	Fasilitas	4	7	15	4	0	79	2,66
5	Rekan Kerja	3	8	14	5	0	81	2,7
<b>Skor Rata-rata Kepuasan kerja karyawan</b>								<b>2,63</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra-Survey oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.4 dari hasil kuesioner pra-survey mengenai kepuasan kerja yang dilakukan pada bank bjb variabel kepuasan kerja memiliki skor rata-rata 2,9 dengan dimensi gaji atau upah dan kondisi kerja memiliki nilai rata rata terendah dari dimensi lainya dimensi gaji atau upah memiliki nilai rata rata 1,9 sedangkan dimensi kondisi kerja dengan rata rata nilai 2,63. Secara keseluruhan dapat dikatakan masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Mengingat begitu pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mendukung kegiatan pelayanan masyarakat, maka sebuah perusahaan harus dapat meningkatkan dan memperbaiki kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staff bagian sdm dan umum bank bjb cabang sumedang bahwa kepuasan kerja dan kondisi kerja sangat berpengaruh dikarenakan ketika karywan sering diminta untuk lembur akan tetapi pembayaran lembur sering telat diberikan padahal karyawan telah meluangkan waktu di hari libur. Sedangkan kondisi kerja dikantor yang dari pagi sampai sore terkadang membuat karyawan merasa cepat lelah dengan pekerjaan yang mereka hadapi.

Berikut adalah data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel bebas yang bermasalah di bank bjb cabang sumedang dengan menyebarkan kuesioner pada 30 orang karyawan dari 55 karyawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 5 Hasil Kuesioner Pra-Survey Variabel Kepemimpinan Transformasional di Bank BJB Cabang Sumedang**

Variabel	Dimensi	Jawaban					Total skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
<b>Kepemimpinan Transformasional</b>	<i>Idealized Influence</i>	1	3	12	12	2	101	3,36
	<i>Inspirational Motivation</i>	4	7	15	4	0	79	2,66
	<i>Intellectual Stimulation</i>	0	5	12	10	3	101	3,36
	<i>Individualized Consideration</i>	3	8	14	5	0	81	2,7
<b>Skor rata-rata Kepemimpinan Transformasional</b>							<b>3,02</b>	

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra-Survey oleh peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey variabel kepemimpinan transformasional yang memiliki nilai rata-rata 3,02. menurut Bass dalam bukunya berjudul “pembelajaran kepemimpinan” kepemimpinan transformasional memiliki 4 dimensi yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual simulation* dan *individualized consideration*. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi *individualized consideration* dan *insiparational motivaion* dengan nilai 2,7 dan 2,66. *individualized consideration* adalah perilaku pemimpin yang memberikan perhatian pribadi, memperlakukan masing-masing bawahan secara individual sebagai seorang individu dengan kebutuhan, kemampuan, dan aspirasi yang berbeda serta melatih dan memberikan

saran. *Inspirational motivation* adalah pemimpin yang harus bisa memberikan motivasi dan target yang jelas untuk dicapai oleh karyawan. Kepemimpinan yang efektif tentunya sangat dibutuhkan dalam mendorong peningkatan kepuasan kerja pegawai. Namun selain itu perlu didukung juga dengan lingkungan kerja yang baik.

Lingkungan kerja yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas karyawan untuk memberi pelayanan yang baik pada pelanggan. Sedarmayati (2020:21) menyatakan bahwa lingkungan kerja keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Serta menurut Sunyoto (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan misalnya kebersihan, suhu udara, keamanan bekerja, penerangan dan lain lain. Berikut ini data yang diperoleh penulis dalam kuesioner mengenai variabel lingkungan kerja yang bermasalah dalam pra-survey dengan menyebarkan pada 20 orang karyawan bank bjb cabang sumedang adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 6 Bank BJB Cabang Sumedang**

Variabel	Dimensi	Jawaban					Total skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
Lingkungan Kerja	Fisik	3	8	14	5	0	99	3,3
	Non-Fisik	0	5	12	10	3	79	2,63
<b>Skor rata-rata Lingkungan Kerja</b>							<b>2,96</b>	

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra-Survey oleh peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey variabel lingkungan kerja memiliki skor rata-rata sebesar 2,96, hal ini merupakan kategori kurang baik. Terdapat 2 dimensi dalam variabel lingkungan kerja dan dimensi yang memiliki skor rendah adalah dimensi non fisik dengan nilai rata-rata 2,63. Lingkungan kerja non fisik yaitu yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan ataupun rekan kerja. Berdasarkan salah satu pernyataan dari karyawan bank bjb cabang sumedang mengatakan masih adanya karyawan yang acuh mengabaikan tugasnya sehingga pimpinan harus turun tangan mengingatkan karyawannya dalam melaksanakan tugasnya. Serta masih kurangnya kerja sama bagian internal dan pimpinan kurang memberikan arahan yang jelas tentang tugas yang telah diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas dengan fenomena-fenomena yang terjadi serta teori dan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai variabel-variabel yang bermasalah pada penelitian ini yaitu variabel kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul “ **PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK BJB CABANG SUMEDANG**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah dan rumusan masalah adalah proses terpenting dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan agar peneliti maupun pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

Sedangkan rumusan masalah adalah pertanyaan tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang mana pertanyaan tersebut mengarah kepada apa yang ingin dikaji dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah di Bank BJB Cabang Sumedang, sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Transformasional
  - a. Kurangnya pertimbangan *individual consideration* perhatian yang diberikan pimpinan terhadap karyawan.
  - b. Kurangnya perhatian pemimpin terhadap *inspirational motivation* yang diberikan pimpinan terhadap karyawan.
2. Lingkungan Kerja
  - a. Kurangnya kesadaran terhadap lingkungan kerja non fisik yang dirasakan oleh karyawan.
3. Kepuasan Kerja
  - a. Kurangnya rasa sadar terhadap pekerjaan itu sendiri.
  - b. Ketidakpuasan terhadap rekan kerja.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Bagaimana kepemimpinan transformasional pada karyawan Bank BJB Cabang Sumedang.
2. Bagaimana lingkungan kerja pada Bank BJB Cabang Sumedang.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada Bank BJB Cabang Sumedang.
4. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank BJB Cabang Sumedang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kepemimpinan transformasional di Bankn BJB Cabang Sumedang.
2. Lingkungan kerja pada Bank BJB Cabang Sumedang.
3. Kepuasan kerja karyawan pada Bank BJB Cabang Sumedang.
4. Besarnya pengaruh kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank BJB Cabang Sumedang.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan sebagai bahan pertimbangan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam pendalaman bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Sebagai ilmu pengetahuan untuk kesesuaian antara teori dan praktik khususnya terkait dengan kepuasan kerja juga dengan faktor-faktor lain.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Peneliti
  - a. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui dan memperoleh secara langsung mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BJB Cabang Sumedang
  - b. Peneliti diharapkan menambah wawasan, pengalaman secara langsung dan dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama kuliah ke dalam dunia kerja untuk menghadapi permasalahan yang terjadi.

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang berguna untuk keberlangsungan jangka panjang.
- b. Diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan oleh pemimpin perusahaan untuk mengembangkan dan mengevaluasi mengenai kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
- b. Memberikan bahan atau referensi untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan perbandingan untuk peneliti yang akan melakukan penelitian pada bidang kajian yang sama.