

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Bangsa Indonesia merupakan suatu bangsa yang besar dengan pembangunan yang berlangsung sampai saat ini tidak hanya membangun secara fisik tetapi juga nonfisik yang mana berupa peningkatan kualitas pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat dominan dalam perusahaan karena merupakan suatu faktor utama dalam aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, sumber daya manusia berfungsi dalam perencanaan, pelaku, serta penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya.

Dalam mencapai visi dan misi suatu perusahaan tidak dapat bekerja sendiri, tetapi perlu beberapa indikator yang akan menentukan keberhasilan dalam meraih visi dan misi tersebut. Salah satu indikator yang harus dimiliki oleh perusahaan dalam mencapai tujuan ialah adanya peran aktif dari karyawan sebagai salah satu komponen pada sistem perusahaan.

Bank merupakan sebuah Lembaga intermediasi keuangan yang mana umumnya didirikan untuk kewenangan menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan juga menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai bank note. Kata bank sendiri berasal dari Bahasa Italia banca yang mana berarti tempat penukaran uang. Menurut UU No.21 Tahun 2008 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan dan menyalurkannya kepada

masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Sedangkan menurut UU No.7 Tahun 1992 perbankan bank sendiri merupakan suatu badan usaha yang mana menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat, yang mana diubah dalam UU No.10 Tahun 1998 tentang perbankan bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dari sana dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan sendiri meliputi tiga kegiatan, antara lain menghimpun dan juga menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok dari bank sedangkan memberikan jasa adalah kegiatan pendukung yang dilakukan oleh bank. Kegiatan menghimpun dana, merupakan suatu kegiatan yang mana berupa pengumpulan dana dari masyarakat dalam bentuk balas jasa yang menarik seperti bunga juga hadiah yang digunakan sebagai suatu daya tarik bagi masyarakat. Kegiatan menghimpun dana sendiri merupakan kegiatan yang berupa memberikan suatu pinjaman kepada masyarakat, sedangkan untuk jasa-jasa lainnya diberikan sebagai suatu dukungan bagi lancaran kegiatan utama.

Industri perbankan juga telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena diregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas sehubungan dengan layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayarkan untuk

simpanan deposit. Dengan seiringnya perkembangan jaman, bank semakin banyak mulai dari yang berstatus kepemilikannya milik Negara (BUMN), milik Daerah (BUMD), maupun Swasta. Selain memiliki produk yang beragam, untuk mendapatkan sebuah nasabah, bank harus mempunyai jasa layanan yang baik dan bisa bersaing dengan bank-bank lainnya. Karena, untuk produk yang dimiliki setiap bank sama, namun yang membedakan yaitu manfaat yang diberikan, program-program yang dimiliki, keunggulan dalam jaringan.

Bangsa Indonesia sendiri merupakan suatu bangsa yang besar dengan pembangunan yang berlangsung sampai saat ini tidak hanya membangun secara fisik tetapi juga nonfisik yang mana berupa peningkatan kualitas pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang ada pada suatu Perusahaan disamping sumber daya yang lainnya, misalnya seperti keuangan, operasional, dan pemasaran.

Dalam Sejarah PT Bank Tabungan Negara Tbk (Persero) dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, pemerintah Hindia Belanda Koninklijk Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 Kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu relative singkat (rush). Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakasai pengambil alihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI dan terjadilah pengantian nama menjadi Kantor Pos. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintahan RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan Pos ialah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor cabang dari Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Saat Kantor Tabungan Pos dibuka kembali (1949), nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan RI. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama Bank Tabungan Pos RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementerian Perhubungan.

Kemudian pada tahun 1953 Nama Bank Tabungan Pos menurut Undang-undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953, dan berubah nama dari Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964. Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 – 12 - 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi BNI unit V, jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan

pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperinggati hari KPR bagi Bank Tabungan Negara.

Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 membentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk dengan call name Bank Tabungan Negara. Berdasarkan kajian konsultan independent *Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat nomor S554/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank Tabungan Negara sebagai Bank Umum dengan fokus Bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sedangkan menurut UU No.20 Tahun 1996 mengenai Bank Tabungan Negara yaitu Bank Tabungan Negara adalah Badan Hukum yang berhak melakukan tugas dan usaha berdasarkan Undang-undang ini. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk selanjutnya disebut Bank BTN sebagai salah satu Bank BUMN yang berdiri 56 tahun yang lalu, telah mampu mengembang tugas Negara dalam membantu mendorong pertumbuhan ekonomi terutama di sektor perumahan rakyat.

Kepercayaan masyarakat dan tempaan waktu telah mengantarkan Bank BTN terus melangkah maju di tengah pasang surut perekonomian makro dan

persaingan perbankan yang cukup ketat. Sampai dengan 31 Desember 2005 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah memiliki 207 Kantor Cabang dan 151 Kantor Pos online yang mampu menjangkau wilayah Indonesia dengan fasilitas 211 unit ATM dan didukung  $\pm$  5,000 ATM yang tergabung dalam jaringan ATM Link HIMBARA (Bank BTN, Bank BNI, Bank Mandiri dan Bank BRI) ditambah 7 Kantor Cabang Syariah yang tersebar di 7 kota, yaitu : Jakarta, Surabaya, Bandung, Yogyakarta, Medan, Makasar, dan Solo.

Secara internal, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk tiada henti meningkatkan kinerja operasionalnya melalui berbagai perbaikan sistem. Restrukturisasi yang berkelanjutan guna memperkuat landasan untuk menjadikan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebuah Bank Umum dengan fokus pada pinjaman perumahan dan industri ikutannya juga terus didorong untuk semakin diakselerasikan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang mana lebih dikenal dengan Bank BTN merupakan salah satu bank milik BUMN yang bergerak dalam sektor jasa perbankan yang ada di Indonesia. Bank BTN sendiri selain melayani berbagai jasa keuangan, namun Bank BTN sendiri dikenal sebagai bank yang menyediakan kredit untuk kepemilikan rumah.

Dalam sebuah Perusahaan terdapat sumber daya manusia merupakan kunci untuk menentukan perkembangan dalam sebuah Perusahaan, dalam misinya perusahaan dituntut mengembangkan kualitas dari sumber daya manusia agar tetap dapat bersaing dengan competitor lainnya. Sumber daya manusia yang baik merupakan salah satu aset perusahaan yang harus dijaga dan dikelola dengan baik untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan.

Pentingnya peran sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi tersebut harus dimbangi dengan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya atau karyawan dalam perusahaan tersebut. Agar sumber daya manusianya memiliki kualitas dan kuantitas yang baik perlu dibekali dengan kemampuan dan keahlian sesuai dengan bidang yang dikerjakannya. Sehingga akan tercapainya tujuan dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Disamping itu juga, sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan haruslah dimotivasi secara terus-menerus agar tetap semangat untuk melakukan pekerjaannya.

Setiap Perusahaan pasti memiliki tujuan, visi dan misi yang perlu dicapai maka dari itu diperlukan sebuah kerjasama dari para pemimpin maupun karyawan yang ada di perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam masa perkembangan untuk mencapai tujuan, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan karena untuk mencapai tujuan perusahaan pasti akan menemui permasalahan-permasalahan yang perlu diselesaikan oleh sumber daya manusia yang berkualitas kinerjanya sebagai motor penggerak dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia dianggap sebagai suatu bentuk modal seperti halnya mesin dan teknologi yang harus dimaksimalkan fungsinya agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Semua yang dimiliki dari sumberdaya manusia berupa pengetahuan, ide, keahlian, energi, inovasi, dan komitmen mempunyai nilai-nilai ekonomis. Sumberdaya manusia dalam perusahaan diharuskan memiliki kinerja yang maksimal agar tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai.

Salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas dan kinerja perbankan adalah total aset yang dimiliki oleh bank tersebut. Apabila semakin besar

asset yang dimilikinya, maka semakin besar pula kualitas dan kinerja bank tersebut. Survey yang dilakukan oleh suatu lembaga, dilakukan ranking berdasarkan total asset yang mereka miliki. Rangking perbankan di Indonesia pada tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Kinerja Perbankan di Indonesia Tahun 2023**

Peringkat	Bank	Total Asset
1.	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.	1.963.987.472
2.	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	1.805.146.314
3.	PT. Bank Central Asia Tbk.	1.356.757.402
4.	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	1.025.091.056
5.	PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	400.544.710

Sumber: <https://m.bisnis.com>

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa total asset yang dimiliki oleh masing-masing bank memiliki selisih yang cukup signifikan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan dengan Lembaga survey tersebut maka peringkat perbankan pada setiap quartal selalu mengalami perubahan yang mana bank yang peringkatnya bagus dapat mengalami penurunan peringkat pada quartal berikutnya karena daya perubahan asset yang signifikan. Pada table 1.1 menunjukkan bahwa kinerja Bank BTN masih belum optimal, ditunjukkan oleh perbandingan ranking kinerja perbankan di Indonesia Dimana Bank BTN masih rendah dibandingkan dengan Bank lainnya, seperti Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, dan juga Bank BNI. Hal tersebut ditunjukkan kurangnya Tingkat kinerja karyawan pada Bank BTN yang diakibatkan dari kurangnya tanggung jawab yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Hal

tersebut juga dapat dibuktikan dari penelitian yang mana akan dilakukan di kota Bandung. Peneliti melakukan perbandingan Bank BTN dengan Bank lainnya yang ada di Bandung, hal tersebut meyakinkan bahwa adanya permasalahan yang terjadi di Bank BTN di Kota Bandung. Berikut adalah data perbandingan hasil kinerja bank BRI, Bank Mandiri, Bank BJB, dan Bank BTN.

**Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Kinerja Bank di Kota Bandung Tahun 2023**

No	Nama Bank	Target Kinerja (%)	Realisasi (%)
1	BJB	100%	93,68%
2	Mandiri	100%	73,88%
3	BRI	100%	63,00%
4	BTN	100%	27,04%

Sumber: [keuangan.kontan.co.id](http://keuangan.kontan.co.id)

Berdasarkan table 1.2 menunjukkan bahwa target realisasi Bank BTN belum mencapai target 100% dengan target realisasi yang jauh dengan bank-bank lainnya pada tahun 2023. Bank BJB dengan peringkat pertama realisasi pada tahun 2023 yaitu sebesar 93,68%, Bank Mandiri dengan urutan kedua realisasi sebesar 73,88%, dan juga Bank BRI dengan realisasi 63,00%. Setelah melihat data perbandingan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Bank BTN yang ada di kota bandung memiliki suatu permasalahan terkait dengan kinerja karyawan yang belum optimal karena dilihat dari target realisasi yang belum mencapai 100%. Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian di Bank BTN Cabang Bandung untuk dapat mengetahui permasalahan kinerja seperti apa yang terjadi disana yang mana menyebabkan Bank BTN mendapati urutan realisasi target terendah.

Kinerja karyawan sendiri merupakan salah satu hal yang penting karena kinerja sendiri mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang mana dilakukan sehingga pekerjaan akan lebih cepat untuk diselesaikan dan hasil yang dicapai juga akan lebih baik. Kinerja juga dapat berarti suatu hasil yang dicapai oleh seseorang, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada setiap karyawan. Pentingnya kinerja karyawan bagi suatu Perusahaan yaitu untuk dapat mengurangi angka absensi yang mungkin terjadi karena adanya faktor kemalasan untuk bekerja, kemudian dengan suatu kinerja karyawan yang tinggi dapat memberikan waktu yang cukup sebentar untuk dapat menyelesaikan tugasnya, dan juga dengan tingkat kinerja karyawan yang tinggi dapat memberikan keuntungan karena karyawan akan merasa senang berkerja sehingga kecilnya kemungkinan karyawan akan pindah kerja ke tempat lain.

Maka dari itu perusahaan juga harus menunjang standarisasi kinerja karyawan yang ada pada perusahaan untuk dapat membantu mencapai tujuan perusahaan tersebut. Standar nilai kinerja karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Bandung ialah sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Standar Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung**

<b>Rentang Nilai (%)</b>	<b>Keterangan</b>
91-100	Amat Baik
76-90	Baik
61-75	Cukup Baik
51-60	Sedang

<50	Kurang Baik
-----	-------------

Sumber : *Officer* Operasional SDM Bank BTN Kantor Cabang Bandung

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa standar-standar nilai yang akhirnya dapat menentukan kinerja karyawan yang ada pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung akan disesuaikan menurut bobot yang terdapat di dalam tabel 1.3 diatas. Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada bapak Dea selaku *Officer* Operasional SDM pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung bahwa Kinerja karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung dapat dilihat dari hasil kuantitas seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, selain itu dilihat dari kualitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Menurut Robbins and Coutler (2018:18) kelima dimensi tersebut bisa dijadikan patokan untuk mengukur kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

Selanjutnya untuk memperkuat penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 25 orang karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung. Berikut adalah hasil kuesioner pra survey Kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Bandung.

**Tabel 1. 4 Hasil Pra survey Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kinerja Karyawan	Kualitas	0	3	17	5	0	73	2,92
	Kuantitas	1	6	18	0	0	83	3.32
	Inisiatif	0	4	17	4	0	75	3.00

	Disiplin	1	8	8	8	0	77	3.08
<b>Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan</b>								<b>3.08</b>
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi								
Rata-Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (25)								
Skor Rata-Rata: Total Rata-Rata : Jumlah Pertanyaan								

Sumber: Hasil Data Pra Survey diolah peneliti,(2024)

Berdasarkan table 1.4 menunjukkan bahwa hasil kuisioner pra survey penelitian mengenai kinerja karyawan diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 3,08 yang mana artinya kinerja karyawan dapat dikatakan kurang baik. Dimensi yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu dimensi kualitas dengan nilai 2,92, dimensi inisiatif dengan nilai rata-rata 3,00, dimensi disiplin memperoleh nilai rata-rata 3,08. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Dea selaku *Officer* Operasional SDM di bank BTN kantor cabang bandung masih terdapat karyawan yang memiliki kinerja yang rendah dikarenakan masih terdapat karyawan yang kurang mampu dalam menyelesaikan tugas dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, masih terdapat juga karyawan yang kurang inisiatif dalam menyelesaikan tugasnya tanpa perintah, masih ada karyawan yang tidak memenuhi target Ketika mengerjakan tugasnya,dan juga masih ada karyawan yang tidak disiplin secara waktu dan lainnya dalam mengerjakan tugasnya menyebabkan kurang maksimalnya pekerjaan yang dilakukan, dan kemudian masih ada karyawan yang kurang teliti dalam pekerjaannya sehingga hasil yang diberikan tidak sesuai denga napa yang diinginkan oleh perusahaan, juga memicu kinerja yang kurang optimal.

Untuk dapat mendapatkan kinerja karyawan yang optimal, maka perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin agar karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik juga hasil yang maksimal. Namun dalam realitanya, manajemen Perusahaan akan terus menjuapai suatu permasalahan yang mana dapat mengganggu kinerja karyawan. Menurut Astuti dan Minarsih (2018), manajemen Perusahaan dituntut factor-faktor yang dapat menjadi pemicu dari tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan serta membuat kebijakan seperti apa yang dibutuhkan oleh perusahaan agar kinerja karyawannya dapat berjalan dengan maksimal sesuai harapan perusahaan.

Berdasarkan jurnal multidisiplin ilmu (2023:2) dalam penelitian yang dilakukan Adik Ayu1 dan Wenny Desty Febrian (2023), M. Farhan Simanjuntak dan Agtiovia Frimayasa (2023), Dessy Shinta (2020), *Bertha Mundung (2023)*, *Nur Halizah (2023)*, Dewi Astuti (2022), yang mana menyebutkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantara lainnya kepuasan kerja, disiplin kerja, kreativitas, kompensasi, komitmen organisasi, dan juga komunikasi. Berikut hasil pra survey faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung yaitu:

**Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Faktor-Faktor Yang Diduga dapat Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kepuasan Kerja	Gaji/Upaj	2	7	12	3	1	81	3.24
	Lingkungan Pekerjaan	3	5	13	5	0	79	3.16
	Teman Sepekerjaan	3	4	7	10	1	73	2.92
	Jenis Pekerjaan	2	8	7	2	0	83	3.32
Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Kerja								3.16
Disiplin Kerja	Kehadiran	6	11	8	0	0	98	3.92
	Waktu	7	11	5	2	0	98	3.92
	Menuruti Perintah	10	12	3	0	0	107	4.28
	Mengikuti Prosedur	6	10	7	2	0	95	3.80
Skor Rata-Rata Variabel Disiplin Kerja								3.98
Kreativitas	Keterampilan Mengevaluasi	2	3	12	7	1	73	2.92
	Pengalaman Kerja	1	5	15	4	0	78	3.12
	Fleksibilitas	0	6	8	7	4	66	2.64
	Rasa Ingin Tahu	3	7	8	5	2	79	3.16
Skor Rata-Rata Variabel Kreativitas								2.96

Komitmen Organisasi	Komitmen Afeksi	5	14	6	0	0	99	3.96
	Komitmen Berkelanjutan	7	12	5	1	0	100	4.00
	Komitmen Normatif	4	13	6	2	0	94	3.76
Skor Rata-Rata Variabel Komitmen Organisasi								3.90
Kompensasi	Kompensasi Langsung	8	10	7	0	0	101	4.04
	Kompensasi Tidak Langsung	5	13	6	1	0	97	3.88
Skor Rata-Rata Kompensasi								3.96
Komunikasi	Keterbukaan	1	9	11	3	1	81	3.24
	Pengetahuan	2	7	11	3	2	72	2.88
	Sikap	3	8	10	4	0	85	3.40
	Media Komunikasi	1	3	13	5	3	69	2.76
Skor Rata-Rata Variabel Komunikasi								3.07

Sumber: Hasil Data Pra Survey diolah peneliti,(2024)

Berdasarkan table 1.5 dapat dilihat bahwa variable kepuasan kerja, komunikasi, dan krestivitas diduga bermasalah terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung. Hal ini dikarenakan variabel-variabel tersebut memiliki nilai terendah daripada variable lainnya. Kepuasan kerja, komunikasi,dan kreativitas memiliki kategori kurang baik, yang mana hal tersebut disebabkan oleh skor rata-rata yang dimiliki yang mana kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata

3,16, komunikasi memperoleh skor rata-rata 3,07, dan kreativitas memperoleh skor rata-rata 2,80.

Berdasarkan table 1.5 dapat dilihat bahwa variable bebas pertama diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata 3,16. Adapun dimensi yang terendah yaitu terkait teman sepekerjaan dengan memperoleh rata-rata 2,92, gaji/upah dengan memperoleh rata-rata 3,24, lingkungan pekerjaan dengan memperoleh rata-rata 3,16, jenis pekerjaan dengan memperoleh rata-rata 3,32. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Dea selaku Officer Operasional SDM Bank BTN Kantor Cabang Bandung menyatakan bahwa ada beberapa pekerjaan yang tidak sesuai dengan jurusan kuliah para karyawan karena pada dasarnya isi dari pekerjaan yang dilakukan dapat menjadi salah satu faktor kepuasan, adanya beberapa karyawan yang merasa bahwa jumlah bayaran gaji tidak sesuai dengan kebutuhan, dan juga kurangnya berinteraksi dengan para karyawan lainnya menyebabkan ketidaknyamanan saat bekerja. Kemudian menurut Robbins and Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Perusahaan yang mampu memenuhi kepuasan kerja karyawannya tidak akan mengalami hambatan dalam mengatur sumber daya manusia, sehingga Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan.

Berdasarkan table 1.5 dapat dilihat bahwa variabel bebas yang kedua diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel komunikasi dengan memperoleh skor rata-rata 3,07. Adapun dimensi yang terendah yaitu media

komunikasi dengan memperoleh rata-rata 2,76, pengetahuan dengan memperoleh rata-rata 2,76, keterbukaan dengan memperoleh rata-rata 3,24, sikap dengan memperoleh rata-rata 3,40. Berdasarkan hasil dari wawancara bersama bapak Dea selaku Officer Operasional SDM Bank BTN Kantor Cabang Bandung menyatakan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak dapat menggunakan beberapa media untuk berkomunikasi seperti penggunaan email dan aplikasi lainnya yang dapat digunakan untuk melakukan komunikasi khususnya para pegawai yang sudah tua, kurangnya pengetahuan, perbedaan sikap seperti para pegawai muda cenderung egois dan ingin menang sendiri, dan juga keterbukaan satu sama lain. Menurut Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, maka dari itu komunikasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan table 1.5 dapat dilihat bahwa variabel bebas yang ketiga diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel kreativitas dengan memperoleh skor rata-rata 2,96. Adapun dimensi yang terendah cara berpikir fleksibel dengan memperoleh rata-rata 2,64, keterampilan mengevaluasi dengan memperoleh rata-rata 2,92, pengalaman kerja dengan memperoleh rata-rata 3,12, dan rasa ingin tahu dengan memperoleh rata-rata 3,16. Berdasarkan hasil dari wawancara bersama bapak Dea selaku Officer Operasional SDM Bank BTN Kantor Cabang Bandung menyatakan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang kurang dalam mengevaluasi serta kurangnya pengalaman kerja, cara berpikir yang kurang fleksibel dan rasa ingin tahu yang masih kurang. Menurut Supriadi

keaktivitas adalah kemampuan untuk melahirkan suatu hal yang baru, baik gagasan maupun kraya nyata yang relative berbeda dengan hal yang sudah ada, maka dari itu penting bagi seorang karyawan mempunyai kreativitas.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra survey dari tiap variabelnya maka dapat disimpulkan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Bandung memiliki permasalahan kinerja karyawan yang mana dipengaruhi oleh komunikasi dan kreativitas terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Komunikasi dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung**”.

## **1.2 Identifikasi Rumusan Masalah**

Penelitian pada dasarnya dilakukan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan dalam memecahkan masalah, identifikasi dan rumusan masalah diajukan untuk merumuskan dan juga menjelaskan permasalahan yang terdapat didalam penelitian, permasalahan tersebut meliputi komunikasi, kreativitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya.

### **1.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan , maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman mengenai beberapa media yang dapat digunakan untuk berkomunikasi.
2. Minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan.
3. Kurangnya pemahaman untuk mengevaluasi pekerjaan yang sebelumnya telah dikerjakan.
4. Minimnya fleksibilitas yang dimiliki oleh para karyawan.
5. Adanya ketidaksesuaian lingkungan kerja.
6. Kurangnya interaksi sesama teman.
7. Kurangnya kedisiplinan para karyawan.
8. Kurangnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas.
9. Kualitas yang masih kurang baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
2. Bagaimana Kreativitas pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
3. Bagaimana Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh Komunikasi dan Kreativitas terhadap kepuasan pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung baik secara parsial maupun simultan.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Komunikasi pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kreativitas pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
4. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
5. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Besarnya Pengaruh Komunikasi dan Kreativitas terhadap Kepuasan Kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung baik secara parsial maupun simultan.
6. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Besarnya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan serta tujuan yang ingin deicapai dalam penelitian ini , yaitu peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan akan menggunakan penelitian ini. Kemudian diharapkan dapat memberikan

kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, seperti yang akan dipaparkan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan juga bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Serta memberikan informasi tambahan yang dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen yang berkaitan dengan komunikasi, kreativitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis manfaat dan kegunaan dalam penelitian ini dapat menambah informasi juga masukan mengenai topik penelitian ini Adapun kegunaannya sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Manfaat dari penelitian ini untuk penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman tersendiri, dan dapat dijadikan sebagai studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktek yang ada selama penelitian.

##### **2. Bagi Perusahaan**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan komunikasi dan kreativitas terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa pikiran yang dapat digunakan oleh Perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian tujuan Perusahaan.
- c. Penelitian ini diharapkan juga memberikan informasi tambahan kepada Perusahaan terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan Keputusan.

### 3. Bagi Pihak Lain

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi juga referensi untuk pengembangan ilmu mengenai komunikasi, kreativitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu sumber perbandingan untuk penelitian yang sejenis.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.