BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Dalam perekonomian modern, bank mempunyai fungsi utama sebagai perantara keuangan *(financial intermediary)*. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan menyebutkan bank didefinisikan sebagai 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 banyak. Mengingat perannya yang sangat penting tersebut, pemerintah berkomitmen untuk selalu mendukung dan menjaga terciptanya industri perbankan yang sehat dan stabil (Anonim, 2010: 2).

Sejak satu dasawarsa belakangan ini, industri perbankan merupakan industri yang paling mengalami perkembangan yang cukup pesat, baik dari sisi volume usaha, mobilisasi dana masyarakat maupun pemberian kredit. Hal ini sebagai akibat dari deregulasi dalam dunia perbankan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia pada tahun 1988 yang sungguh sangat mempengaruhi pola dan strategi manajemen bank baik disisi pasiva maupun disisi aktiva bank. Situasi ini memaksa industri perbankan harus lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan dan memperoleh sumber-sumber dana baru (Nurhasniya, 2010: 1).

Bagi perusahaan, khususnya perbankan kunci untuk memperoleh profitabilitas bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan. Kualitas dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan nasabah, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan (Pribadi, 2010: 6).

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya

Salah satu upaya perbankan dalam memenangkan persaingan melalui peningkatan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Bank Mandiri Surakarta adalah melakukan optimalisasi pemberdayaan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi. Pemberdayaan sumber daya manusia tersebut dilakukan oleh Direksi dengan menerapkan budaya kerja yang baik, memberi kesempatan kepada

karyawan untuk mengembangkan karirnya, dan menata ruang kerja sedemikan rupa sehingga karyawan dapat merasa nyaman bekerja (Idawati, 2009: 6).

Budaya kerja merupakan asepek penting yang dapat menentukan sikap kerja bagi setiap karyawan baik dalah hal pelaksanaan tugas (kinerja), kepuasan kerja, maupun tingkat kemangkiran karyawan. Budaya kerja yang diterapkan di Bank Mandiri Surakarta saat ini adalah budaya jujur, budaya bersih, budaya rapi, budaya disiplin, budaya tertib, budaya ramah dan budaya kreatif diharapkan mampu mendorong perkembangan perusahaan dan meningkatkan kepuasan kerja bagi setiap pegawai.

Budaya kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai/karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari yang berlangsung secara terus menerus, sehingga menjadi suatu kebiasaan yang pada gilirannya akan membentuk karakter seseorang pegawai dalam menangani setiap pekerjaannya. Budaya yang baik tentu akan menghasilkan kinerja yang baik dan begitu juga sebaliknya (Siagian, 2005: 68).

Secara individual perkembangan karir bagi seorang pegawai sangat diharapkan, setiap pegawai menginginkan menduduki jenjang jabatan yang lebih baik. Pengembangan karir dalam suatu organisasi telah direncanakan sedemikian rupa oleh bagian personalia dengan harapan agar setiap pegawai memiliki kesempatan untuk berkarya ke arah yang lebih baik. Setiap pegawai harus siap untuk mengembangkan dirinya dengan meningkatkan prestasi kerja.

Karir bukanlah sesuatu yang harus diserahkan begitu saja pada setiap pegawai. Pegawai haruslah dikelola oleh organisasi untuk memastikan

pengembangan karirnya. Proses penyusunan jalur karier dalam sebuah organisasi ditetapkan dalam perencanaan karir organisasi. Organisasi yang baik akan selalu menjalankan program perencanaan karir organisasional hanya bila program itu memberikan konstribusi bagi pencapaian tujuan organisasi (Luthans, 2006: 98).

Penataan tata ruang kerja yang baik menjamin kenyamanan kerja bagi setiap karyawan. Tata ruang yang baik adalah susunan tata ruang yang dapat menciptakan rasa aman dan tenang bagi setiap karyawan, selain itu tata ruang dikatakan baik apabila tata ruang tersebut dapat menjamin alur kerja dapat berjalan secara efisien. Penataan tata ruang di Bank Mandiri telah disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan mampu menjamin efektifitas kerja, kepuasan karyawan dan kenyamanan bekerja.

Walaupun Direksi Bank Mandiri Surakarta telah berupaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, namun pada kenyataannya belum semua karyawan Bank Mandiri dapat merasa puas. Karena kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang peran budaya kerja, pengembangan karir dan tata ruang kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah terdapat peran budaya kerja, pengembangan karir, dan tata ruang kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Surakarta?".

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya peran budaya kerja, pengembangan karir, dan tata ruang kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Mandiri Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan melalui peningkatan budaya kerja, pengembangan karir dan tata ruang kerja.

2. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya program Magister Manajemen.