BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang dialami oleh suatu perusahaan harus beriringan dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki motivasi sebagai sehingga mampu menyesuaikan dengan perubahan dinamis yang terjadi saat ini ataupun pada masa kemudian. Peran manajemen sumber daya manusia dinilai sangat krusial dalam memberikan suatu penyelesaian atas permasalahan pengelolaan sumber daya manusia pada umumnya.Guna meningkatkan daya asing, diperlukan adanya peningkatan kinerja dari tenaga kerja dalam perusahaan tersebut.Hal ini dikarenakan, tolak ukur yang utama peningkatan atau kemajuan perusahaan di bidang ekonomi adalah produktivitas yang baik, dimana tenaga kerja dalam perusahaan tersebut dituntut untuk memiliki performa kerja yang baik guna peningkatan produktivitas.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dapat dilihat, memiliki wujud, dapat dihitung jumlahnya yang dapat dilakukan oleh seorang tenaga kerja atas pekerjaan yang ditekuninya. Meskipun begitu, terdapat pula tenaga yang tidak dapat dihitung dan tidak dapat dilihat pula. Tenaga tersebut seperti munculnya suatu ide, *problem solving* atau pemecahan atas suatu masalah hingga adanya inovasi baru terkait dengan produk atau jasa perusahaan. Hasibuan (2002:94) dalam bukunya, memaparkan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dihasilkan seseorang selama bekerja, dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang telah dibebankan terhadapnya, dimana pembebanan tugas tersebut berpondasikan dari kecakapan yang dimiliki individu, kesungguhan, pengalaman dan waktu yang ditetapkan.

Kinerja karyawan dapat dinilai, dimana penilaian ini disebut sebagai suatu sistem yang digunakan organisasi atau perusahaan untuk melakukan evaluasi atas kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya, sesuai dengan kinerja yang telah dilakukan oleh masing-masing tenaga kerja pada suatu periode selama bekerja di perusahaan tersebut (Handoko, 2006:152). Penilaian kerja memiliki suatu tujuan untuk dapat memberikan motivasi kepada tenaga kerja, atau dalam hal ini karyawan perusahaan, guna meningkatkan kinerja karyawan tersebut, dimana kemudian turut meningkatkan pula keuntungan bagi organisasi atau perusahaan. Berpondasikan hal tersebut, sistem informasi diperlukan untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa keberhasilan dalam sebuah organisasi diyakini terjadi karena baiknya kinerja dari tenaga kerja pada organisasi tersebut, kemudian dalam mencapai sebuah keberhasilan dalam suatu organisasi dibutuhkn suatu pelayanan dengan kualitas baik guna dapat memenuhi kenyamanan dan kepuasan konsumen atas layanan yang ditawarkan organisasi atau perusahaan.

Kepuasan konsumen atau disebut juga dengan *customer satisfaction* merupakan suatu titik yang mempertemukan kesesuaian antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kinerja seseorang atau *perceived performance* (Machfoedz, 2005:2). Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang harus diberi perhatian secara khusus oleh eksekutif perusahaan dan juga karyawannya agar dapat terus mempertahankan konsumen tersebut, sehingga dapat mencapai keuntungan. Ketika organ perusahaan, baik itu pihak eksekutif maupun karyawan memberikan perhatian pada sudut pandang konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, maka dapat diketahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen dimana hal tersebut dapat dikatakan merupakan suatu bagian dari tanggung jawab perusahaan. Keputusan manajemen

sepatutnya berpondasikan kepuasan pelanggan dan kemudian memberikan strategi yang terintegrasi dengan baik.

Terdapat suatu hubungan atau keterkaitan yang sangat rekat antara kepuasan pelanggan dan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Baiknya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memicu suatu ikatan yang erat antara konsumen dengan perusahaan, dimana dalam jangka panjang hubungan yang terjalin antara kedua pihak akan memicu adanya pemahaman yang diberikan perusahaan kepada konsumen, atas harapan hingga kebutuhan konsumen tersebut guna dapat memenuhinya.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat 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 dan keinginan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah.Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan kenyamanan kepada dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan. Upaya perusahaan dalam memberikan keinginan, kebutuhan dan harapan dari konsumen dengan baik sehingga memberikan kenyamanan kepada konsumen disebut sebagai kualitas pelayanan.

Rasa puas yang dimiliki oleh konsumen terjadi ketika harapannya terpenuhi dengan melakukan transaksi atas produk atau jasa perusahaan, namun sebaliknya ketika harapannya tidak terpenuhi atau produk dan jasa perusahaan berada di bawah atau lebih rendah dari harapan konsumen maka tidak akan terjadi kepuasan pelanggan. Kesesuaian harapan yang dimiliki oleh konsumen atas output yang dihasilkan oleh perusahaan akan mewujudkan adanya kepuasan pelanggan ketika perbedaan antara

harapan konsumen dengan hasil perusahaan tidak ditemukan, atau memiliki perbedaan dengan selisih positif yang berarti bahwa konsumen merasa puas atas output perusahaan. Hal ini dapat diwujudkan dengan meningkatkan kepuasan kerja dari tenaga kerja perusahaan, dimana ketika tenaga kerja mengalami rasa puas akan pekerjaannya maka seiring dengan hal tersebut maka kinerja karyawan akan turut meningkat.

Rasa puas atas pekerjaan yang dimiliki oleh seorang tenaga kerja memiliki berbagai faktor seperti yang terkait dengan imbal balik atas pekerjaannya, misalkan gaji dan tunjangan, adanya sistem promosi ketika tenaga kerja memiliki kinerja yang baik, pemimpin memiliki hubungan yang baik dengan pegawai, antar tenaga kerja atau pegawai memiliki tingkat hubungan yang baik, dan sebagainya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu dipicu oleh adanya rasa senang atas pekerjaan yang ditekuninya. Terdapat suatu keterkaitan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja yang dimiliki tenaga kerja, namun kedua hal tersebut merupakan hal yang berbeda meski saling terkait. Keterkaitan tersebut didukung oleh pernyataan Herzberg yang dikutip dalam Hasibuan (2005:53) dimana rasa puas akan pekerjaan didapatkan oleh individu yang memiliki tingkatan motivasi tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan, yang mana individu tersebut merasa senang dalam menekuni pekerjaan. Sebaliknya, ketika seorang pekerja memiliki rasa puas yang kecil atau rendah, ia akan memiliki rasa malas untuk menekuni perkerjaan sebagai kewajiban yang sesungguhnya dimilikinya.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, kantor dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagian hidup mereka. Bagi kantor, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha

peningkatan kinerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Sedangkan masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas pelayanan serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan (Loindong, 2019).

Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Pebri, 2020).

Menurut Sunyoto (2001:63) adanya tingkatan tinggi atas produktivitas tenaga kerja memicu rasa puas yang turut meningkat, dimana terjadi apabila seorang tenaga kerja memiliki persepsi bahwa hasil dari tindakan atau ketekunan kerjanya sebanding dengan usaha yang dilakukannya.Dalam sebuah penelitiannya, Newton (2006) menjabarkan beberapa penemuan dari para ahli terkait manfaat dari *customer satisfaction*, diantaranya : (1) dapat meningkatkan *customer retention, word of mouth* dan *profitability* secara signifikan Keiningham (1999:132), (2) serta *customer satisfaction* memiliki hubungan linier secara langsung dengan *profitability*. Hal ini menunjukkan bahwa profit suatu perusahaan dapat meningkat seiring dengan peningkatan *customer satisfaction* dari para pelanggannya.

Sebelum melakukan penelitian secara keseluruhan, sebelumnya peneliti telah melakukan observasi awal, dimana memilki hasil yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada BANK BRI Persero Cabang Ternate sangat baik, hal ini ditandai dengan keaktifan karyawan dalam proses pelayanan guna mewujudkan hasil yang maksimal dan akan mewujudkan kepuasan nasabah. Selain itu, dirasa sangat krusial bagi suatu perusahaan perbankan untuk menyajikan pelayanan baik kepada nasabah. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa berbagai kegiatan, antara lain

seperti pemberian solusi dan tawaran terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah terkait dengan permasalahan atau rasa sulit yang diterima ketika melakukan transaksi perbankan. Profesionalitas yang dimiliki oleh tenaga kerja atau pegawai juga merupakan salah satu bentuk pelayanan yang terakhir dan utama bagi pelaku perbankan.

Dalam mendorong peningkatan atas kualitas layanan perbankan, perlu dilakukan monitoring terhadap kualitas kerja pegawai perbankan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, seperti halnya ketika nasabah melakukan transaksi. Secara khusus kepada tenaga kerja yang berfokus untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah secara langsung seperti halnya *Teller* dan *Customer Service Officer* yang memiliki suatu tuntutan dalam melakukan *maintain* hubungan pelanggan dan perusahaan dengan baik. Baiknya pelayanan dalam melakukan *maintain* atas hubungan nasabah dengan bank tentu saja berkaitan erat dengan citra perusahaan yang dalam hal ini adalah perbankan guna memiliki nilai tambah atas citranya di masyarakat luas.

Dari beberapa penelitian terdahulu dan fenomena yang telah diuraikan diatas maka peneliti bertujuan meneliti mengenai dengan ”Pengaruh *Customer Satisfaction* Dan*Job Satisfaction* Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Bank BRI Persero Cabang Ternate”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan fenomena yang telah terjadi di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah *Job Statisfaction* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

3. Apakah *Customer Satisfaction* dan*Job Statisfaction* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang tertulis di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Mengetahui apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2. mengetahui apakah *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3. Mengetahui apakah *Customer Satisfaction*dan *Job Satisfaction* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan