

I. PENDAHULUAN

PT Bank Tabungan Negara, (Persero),Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. BTN berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. BTN merupakan salah satu bank yang telah dipercaya oleh masyarakat dengan pemberian pelayanan terbaiknya kepada seluruh kalangan masyarakat. Pelayanan yang baik dapat tercapai jika adanya kepuasan dalam diri karyawan saat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Walaupun demikian, bukannya tidak mungkin jika adanya beberapa karyawan yang mungkin masih kurang puas dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, adanya beberapa karyawan yang masih kurang puas dengan keadaannya saat ini. Hal tersebut memang tidak terlihat dari hasil kerja yang diberikan karena guna mempertahankan pekerjaannya saat ini berhubung susahnya bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang baik. Namun bukan saja tidak mungkin bagi karyawan yang merasa kurang puas itu akan mengundurkan diri sewaktu-waktu jika mendapatkan penawaran yang lebih baik di bank lainnya.

Salah satu faktor yang diindikasikan memiliki pengaruh terhadap kurangnya kepuasan kerja beberapa karyawan adalah motivasi. Dalam hal ini, sebagian besar motivasi yang diberikan oleh perusahaan telah dinilai baik oleh karyawan yang bekerja seperti adanya pelatihan untuk meningkatkan motivasi, pemberian insentif tambahan bagi karyawan, adanya penghargaan berupa promosi jabatan dan juga dukungan manajemen serta adanya pemberian bimbingan dan konsultasi. Akan tetapi, masih ada beberapa hal yang dinilai karyawan kurang dapat memberikan kepuasan bagi dirinya melalui motivasi tersebut sehingga karyawan hanya merasa cukup puas dimana dalam hal ini terlihat dari perusahaan cukup adil dalam mengambil keputusan dan juga banyaknya sanksi yang ada untuk karyawan telah diatur dengan jelas dalam surat edaran sehingga membuat karyawan memiliki pengawasan yang sangat ketat dalam bekerja. Terlebih lagi dalam hal balas jasa, karyawan masih sering mendengar mengenai adanya perbankan yang dapat memberikan balas jasa yang lebih tinggi dibandingkan

perusahaan sehingga motivasi karyawan untuk mencoba masuk ke perbankan lain semakin meningkat dari waktu ke waktunya karena karyawan menilai bahwa dirinya telah dibekali oleh pengalaman kerja yang baik di perusahaannya saat ini sehingga memungkinkan dirinya untuk mencoba ke perbankan lain dengan balas jasa yang lebih tinggi.

Faktor berikutnya yang diduga menurunkan kepuasan kerja karyawan adalah disiplin yang harus dijaga dengan baik dimana karyawan merasa peraturan yang ada dalam bank cukup banyak yang harus dipatuhi sehingga sebagian karyawan merasa terbebani dengan peraturan yang ada seperti bagian frontliner harus tetap rapi dan menjaga wibawanya serta tidak dapat meninggalkan posisi mereka saat bekerja agar mendapatkan kesan yang baik dari nasabahnya. Karyawan juga tidak boleh banyak berkomunikasi dengan rekan kerjanya dan tetap harus fokus melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hal tersebut membuat sebagian karyawan merasa tertekan karena tidak dapat bersosialisasi. Sebagian karyawan juga memiliki waktu istirahat yang tidak menentu seperti harus mendahulukan kepentingan nasabah dan menyelesaikan seluruh pekerjaannya terlebih dahulu agar dapat beristirahat untuk makan siang. Perusahaan juga memiliki sanksi yang cukup berat bagi karyawan yang tidak disiplin sehingga karyawan tidak boleh terlambat atau melanggar peraturan sekalipun karena akan mendapatkan sanksi yang cukup berat seperti surat peringatan tertulis ataupun pemotongan gaji dan penilaian menjadi kurang baik. Walaupun demikian, karyawan tetap harus menjalani pekerjaannya dengan baik karena karyawan mengetahui dengan baik bahwa bank merupakan salah satu tempat kerja yang memiliki jaminan dengan pendapatan yang cukup tinggi dibandingkan berbagai tempat kerja lainnya sehingga karyawan merasa bersyukur dengan pekerjaannya walaupun memiliki rasa kurang puas dengan keadaannya.

Faktor lainnya adalah kompetensi dimana karyawan dinilai masih kurang memiliki pengetahuan yang baik mengenai pekerjaannya sehingga sebagian karyawan masih dinilai lambat dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti karyawan bagian teller yang masih tidak dapat menggunakan teknik penghitungan uang 3 jari sehingga harus menantikan gilirannya menggunakan mesin untuk

menghitung jumlah uang nasabah. Hal tersebut membuat nasabah harus menunggu lama agar mendapatkan kepastian mengenai jumlah uang yang akan disetornya. Sedangkan sebagian karyawan seperti karyawan bagian backoffice masih dinilai tidak dapat memahami seluruh pekerjaan yang diberikan kepadanya. Adapun karyawan merasa bahwa kemampuannya bekerja pada perusahaan tidak mengalami perkembangan sehingga merasa kurang puas dengan keadaannya saat ini. Karyawan membutuhkan banyak pengalaman dan perkembangan pengetahuan agar dapat mengalami peningkatan dalam karirnya sehingga jika karyawan tidak mengalami perkembangan dan merasa jemu, karyawan mulai merasa ketidakpuasan dalam diri mereka selama bekerja.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada perusahaan, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan Bank BTN Medan.”**

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Motivasi

Susanto (2017:49), “Motivasi kerja adalah suatu kekuatan dan daya dorong yang dimiliki seseorang untuk menimbulkan semangat dan antusias dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mencapai tujuan.”

Pengertian Disiplin Kerja

Sisca, dkk (2020:43), “Disiplin merupakan sikap seseorang terhadap aturan dan kebijakan yang sudah ditentukan perusahaan sehingga memerlukan penyesuaian diri dan kerelaan hati.”

Pengertian Kompetensi

Wibowo (2017:271), “Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.”

Pengertian Kepuasan Kerja

Wardarita (2017:63), “Kepuasan kerja adalah suatu tingkat kesenangan atau sikap dan emosional yang positif yang direpons sebagai hasil penilaian terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.”

Teori Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Aditama (2020:113), bahwa dalam penerapannya motivasi memiliki beberapa metode yang bisa digunakan di antaranya metode motivasi langsung dimana bentuk dari motivasi langsung seperti: motivasi (materiil dan non materiil) yang diberikan secara langsung kepada karyawan dan dapat dirasakan bentuk pemberiannya untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan pribadinya.

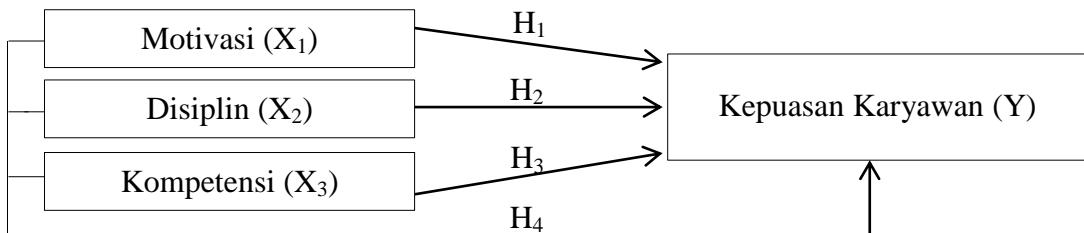
Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2016:194), pada dasarnya ada beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi antaranya balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik, maka kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

Teori Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2016:205), kompetensi tidak dapat datang begitu saja, melainkan harus diciptakan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien. Pengelolaan yang dimaksud didasarkan pada pengelolaan dengan orientasi pada layanan. Akibatnya, pengelolaan sumber daya manusia menjadi tidak efektif dan efisien serta kompetensi manajerial yang diharapkan tidak tercipta. Dengan berorientasi pada layanan, ketidaksesuaian di atas dapat diminimalkan atau bahkan dihilangkan Dampak positifnya adalah meningkatkan kepuasan kerja mereka, dan sumber daya manusia yang puas akan selalu berusaha sekuat tenaga untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kerangka Konseptual



- H₁ : Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Bank BTN Medan.
- H₂ : Disiplin berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Bank BTN Medan.
- H₃ : Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Bank BTN Medan.
- H₄ : Motivasi, disiplin dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Bank BTN Medan.