

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah komponen yang sangat krusial dan berpengaruh pada kelangsungan suatu organisasi. Saat ini, organisasi dituntut untuk menghasilkan kinerja tinggi dari sumber daya manusia demi perkembangan mereka. Seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi, tuntutan terhadap peningkatan keterampilan kerja semakin tinggi. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan keterampilan kerja pegawainya melalui berbagai pelatihan dan program pengembangan sumber daya manusia. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai dapat mengikuti perkembangan industri, meningkatkan kualitas kerja, serta beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Organisasi harus mampu menciptakan dan memperbaiki kinerja di dalam lingkungan tempat mereka beroperasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja dan produktivitas kerja pegawai. Produktivitas kerja merupakan ukuran penting yang menunjukkan seberapa efektif seorang pegawai dalam mencapai tujuan organisasi dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Menurut Siagian (2009), produktivitas kerja adalah kemampuan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia. Menurut Sutrisno (2011), produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini. Produktivitas kerja yang tinggi tercapai ketika karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan efisien dan berkualitas, yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan kerja, karena mereka merasa dihargai atas pencapaian mereka dan termotivasi untuk terus memberikan kinerja terbaik.

Menurut Afandi (2018), Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Menurut Dadang (2013), Kepuasan kerja merupakan keadaan

emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dimana mencerminkan perasaan seseorang mengenai berbagai aspek seperti lingkungan kerja, hubungan dengan rekan sejawat dan atasan, penghargaan yang diterima, serta kesempatan untuk berkembang dan mencapai tujuan pribadi, yang pada akhirnya memengaruhi motivasi, komitmen, dan kinerja individu dalam menjalankan tugasnya di organisasi.

Bank Permata sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia dan institusi keuangan yang terus berinovasi memiliki pengaruh besar terhadap keterampilan karyawannya. Sebagai lembaga yang berfokus pada kualitas layanan perbankan dan teknologi modern, Bank Permata memberi pengembangan keterampilan karyawan untuk memastikan mereka dapat memenuhi tuntutan industri yang kompetitif dan terus berkembang. Dengan memberikan pelatihan, peluang pengembangan karir, serta penggunaan teknologi terbaru, diharapkan karyawannya untuk terus meningkatkan kompetensi mereka, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Menurut Mangkunegara, (2010), Keterampilan adalah sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman.

Selain Keterampilan kerja, komunikasi juga merupakan hal yang penting dalam memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Keterampilan kerja yang tinggi akan lebih optimal jika didukung dengan kemampuan komunikasi yang baik, karena komunikasi yang efektif memfasilitasi penyampaian ide, pemecahan masalah, serta memperkuat hubungan antar rekan kerja dalam suatu organisasi. Menurut Rongers dan D. Lawrence Kincaid dalam Cangara (2019), Komunikasi adalah proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau bertukar informasi, menghasilkan saling pengertian yang mendalam. Menurut Hardjana (2016), Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan. Oleh sebab itu, umpan balik (*feedback*) merupakan hal yang diharapkan agar mampu mencapai tujuan yang dimaksud ketika berkomunikasi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Bank Permata KC Zainul Arifin maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Permata KC Zainul Arifin ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
3. Apakah Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
4. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin?
6. Apakah Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening?
7. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening?

1.3 Uraian Teoritis

1.3.1 Produktivitas Kerja

1.3.1.1 Defenisi Produktivitas Kerja

Produktivitas Kerja adalah hasil (*output*) dari proses kerja yang diukur berdasarkan kualitas/kuantitas dan ditetapkan dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan setiap fasilitas dan sarana/prasarana yang tersedia, dan karyawan harus memiliki tekad untuk menjadikan pencapaian setiap harinya harus lebih baik dari hari sebelumnya.

1.3.1.2 Indikator Produktivitas Kerja

Menurut Burhanuddin Yusuf (2015) produktivitas dapat diukur melalui beberapa faktor yaitu sebagai berikut: Pengetahuan, Keterampilan, Kemampuan, Sikap.

1.3.2 Keterampilan Kerja

1.3.2.1 Defenisi Keterampilan Kerja

Keterampilan kerja adalah kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan yang membutuhkan pikiran/mental dan tenaga/fisik, dan kemampuan tersebut selalu berhubungan dengan bidang tertentu. Untuk meningkatkan produktivitas kerja, seorang karyawan harus meningkatkan keterampilan yang dimilikinya.

1.3.2.2 Indikator Keterampilan Kerja

Menurut Robbins dalam Ibrahim (2018) indikator keterampilan dibagi menjadi 4 kategori, yaitu sebagai berikut: *Basic Literacy Skill* (keterampilan dasar), *Technical Skill* (keterampilan teknis), *Interpersonal Skill* (keterampilan interpersonal), *Problem Solving* (penyelesaian masalah).

1.3.3 Komunikasi

1.3.3.1 Defenisi Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan menyampaikan informasi berupa konsep, ide atau gagasan yang ada dalam pikiran seseorang dan keinginan yang ingin disampaikan pada orang lain dengan tujuan untuk memberikan pengertian dan pemahaman baru.

1.3.3.2 Indikator Komunikasi

Menurut Tubbs dan Moss (2008) ada lima hal yang dapat dijadikan indikator dalam komunikasi, yaitu: Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh pada sikap, Hubungan yang makin baik, Tindakan.

1.3.4 Kepuasan Kerja

1.3.4.1 Defenisi Kepuasan Kerja

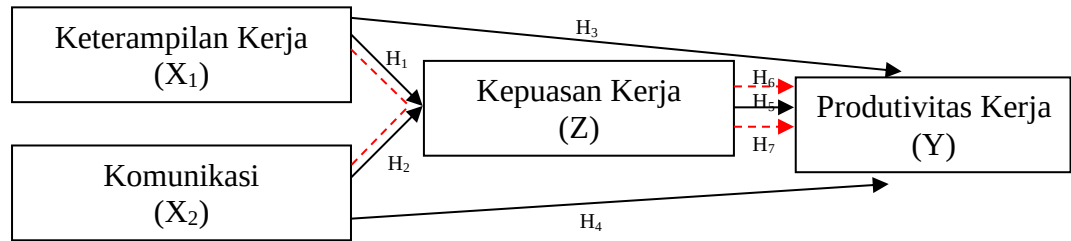
Kepuasan kerja adalah sikap dan respon seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat dirasakan dan dilihat dari perasaan senang atau tidak senang yang berhubungan dengan kondisi fisik, psikologis, dan imbalan yang diterima saat bekerja.

1.3.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Sudaryo, dkk (2018), ada empat indikator Kepuasan Kerja kerja yaitu: Kemangkiran atau ketidakhadiran, Keinginan pindah, Kinerja karyawan, Rekan kerja, Kenyamanan kerja pegawai.

1.4 Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam menjelaskan suatu penelitian, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang memuat hubungan antar variabel sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis

hipotesis penelitian ini adalah:

1. Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin.
2. Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin.
3. Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin.
4. Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin.
5. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin.
6. Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
7. Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.