

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tbk., yang lebih dikenal dengan bank bjb, didirikan sebagai respons terhadap Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1960 yang mengatur perlunya nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda di Indonesia. Salah satu perusahaan yang masuk dalam kategori ini adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.* dengan singkatan DENIS, sebuah bank hipotek yang berkantor pusat di Bandung. Pada akhirnya, sesuai dengan peraturan pemerintah Republik Indonesia, pemerintah provinsi Jawa Barat mendirikan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat melalui Akta Notaris Noezar tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961. Pendirian ini kemudian disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7 /GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961. Modal dasar bank ini mula-mula berasal dari kas daerah sebesar Rp2.500.000,00. Dalam upaya menyempurnakan status hukumnya, Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat kemudian diperbarui melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 yang menetapkan kedudukan hukumnya sebagai perusahaan daerah di bidang perbankan.

Pada tanggal 27 Juni 1978, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978, Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat resmi berubah nama menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1991, bank ini pertama kali menerbitkan obligasi. Satu tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 2 November 1992, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 1995 dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR, kegiatan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat diangkat menjadi asing. status. . bank. bank pertukaran komersial. Dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 1998 dan akta pendirian Nomor 4 tanggal 8 April 1999, yang kemudian direvisi dengan akta perbaikan Nomor 8 tanggal 15 April 1999 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 15 April 1999. 15 April. 1999. 16 April. Pada tahun 1999, Bank Jabar mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan. Menyikapi perkembangan tersebut, bentuk hukum Bank Jabar berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Berdasarkan izin Bank Indonesia nomor 2/18/DpG/DPIP yang diberikan pada tanggal 12 April 2000, berlaku efektif sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi DBP pertama di Indonesia yang menerapkan sistem perbankan ganda. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan berbasis syariah, bank ini menawarkan layanan perbankan konvensional dan syariah. Pada tahun 2007 terjadi perubahan penunjukan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi “Bank Jabar Banten”.

Pada tahun 2010, peringkat tersebut ditingkatkan menjadi idAA-, yang menunjukkan kemampuan keuangan jangka panjang yang sangat kuat dibandingkan pihak-pihak yang memiliki kewajiban keuangan serupa. Pada tahun yang sama terjadi pemisahan unit usaha syariah dan perubahan nama dari “Bank Jabar Banten” menjadi “bank bjb”. Selain itu, bank ini juga melakukan penawaran umum perdana (IPO) di Bursa Efek Indonesia (BEI). Selain kemajuan teknologi mobile banking, bank bjb juga aktif meluncurkan inisiatif seperti bjb digi, E-samsat dan E-tax. Selanjutnya dengan bangga Bank BJB dinobatkan sebagai *Regional Strategic Partner* BPJS dan Kantor Pelayanan BPJS.

Pada tahun 2016, Bank BJB mengemban tanggung jawab sebagai bank persepsi dalam program amnesti pajak dan memperluas kehadirannya di wilayah timur Indonesia dengan mendirikan kantor wilayah di sana. Pada tahun berikutnya, bank ini meluncurkan kartu debit bjb Bank Visa yang berkontribusi terhadap layanan online nasional Samsat dengan memfasilitasi pembayaran *online*. Tahun ini juga menjadi momen membanggakan bagi Bank BJB, karena asetnya sebesar 108,6 miliar dan telah tercatat di Bursa selama tujuh tahun. Pada tahun 2019, bank bjb kembali berbangga menjadi Bank Pembangunan Daerah (BPD) pertama yang terpilih menjadi bank pengelola Rekening Dana Nasabah (RDN) periode 2019-2024 oleh PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI).

Pada tahun 2020, Bank bjb melakukan pembaharuan visi dan misi, lebih fokus pada fungsi inti, dan mengubah slogan dari “Bangun Indonesia, Pahami Negeri” menjadi “Tandamata untuk Negeri”. Pada tahun berikutnya tepatnya pada tahun 2021, bank ini memperkenalkan bjb Sekuritas, menjadi perusahaan sekuritas regional pertama di Indonesia dan sekaligus Bank bjb juga menjadi konglomerasi. Pada tahun 2022, bank ini berhasil menggandeng dua perusahaan teknologi informasi untuk mengembangkan model *hybrid banking*.

1.1.2. Visi dan Misi Organisasi

Didalam setiap perusahaan perlu adanya visi guna memberikan tujuan dan arahan dan landasan yang kuat untuk pertumbuhan, keberlanjutan, dan keberhasilan jangka panjang suatu organisasi. Selain perlu adanya visi perlu dengan adanya misi sebagai panduan yang mengarahkan organisasi untuk mencapai visi yang dibuat.

Visi

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda.

Misi

- a. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- b. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- c. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- d. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder
- e. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

1.1.3. Logo Organisasi

Logo adalah suatu bentuk gambar atau sekedar sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan dan dianggap membutuhkan hal yang singkat dan mudah diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya. Bank bjb memiliki logo seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Logo Bank Bjb

Sumber: Website Bank bjb (2023)

Penjelasan terkait logo bank bjb adalah sebagai berikut:

- a. Bank bjb diartikan sebagai sebuah akronim yang menjelaskan tentang sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat yang menjadi janji bank bjb akan

berbakti, Juga, menggambarkan bahwa transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

- b. Bentuk seperti sayap melambangkan lengan yang akan menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah, shareholder, dan seluruh masyarakat. perspektif sekunder: Sayap yang terbang untuk kemajuan.
- c. Pemilihan nama bjb hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas.
- d. penggunaan huruf pada logotype merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grotesk.
- e. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

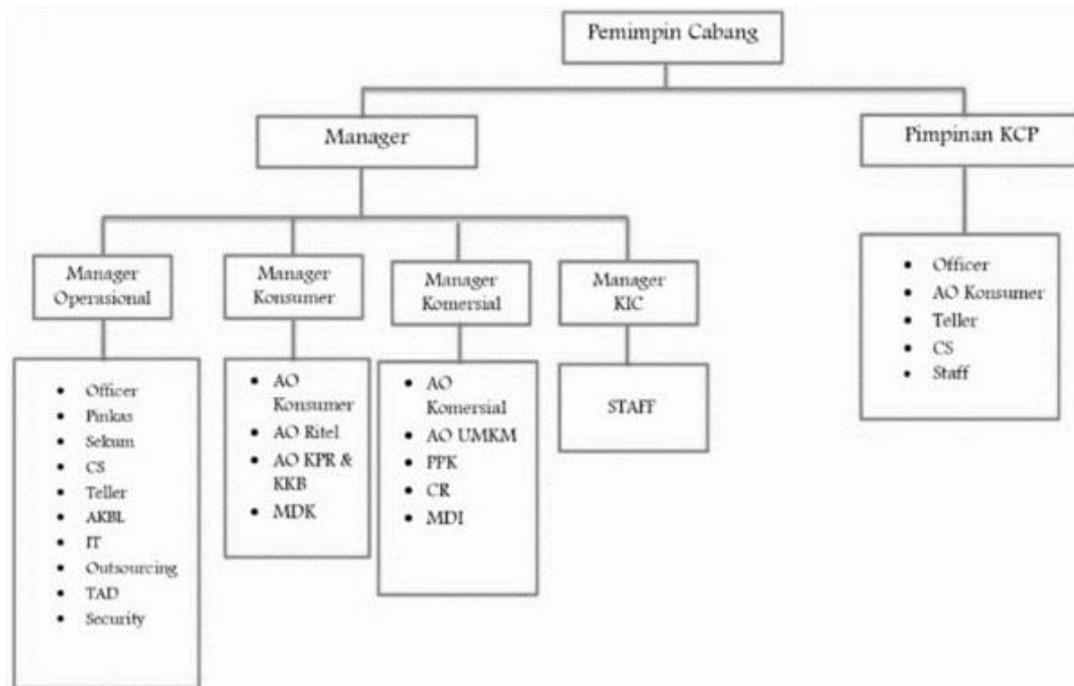
1.1.4. Nilai dan Budaya Organisasi

Bank bjb mengusung nilai-nilai budaya perusahaan yang diwujudkan dalam konsep GO SPIRIT yang merupakan penjabaran dari 12 perilaku utama sebagai berikut:

- a. **Pelayanan Unggul (*Service Excellence*)**, Fokus pada kebutuhan pelanggan dengan tanggap dan tanggap dalam memberikan layanan yang bernilai tambah.
- b. **Profesionalisme (*Professionalism*)**, Bekerja secara efektif, efisien dan bertanggung jawab, serta terus meningkatkan kompetensi untuk mencapai kinerja terbaik.
- c. **Integritas (*Integrity*)**, Mempertahankan nilai-nilai kejujuran, disiplin dan keterpaduan, dengan pengetahuan yang baik dan pelaksanaan peraturan yang berlaku.
- d. **Saling Menghargai (*Respect*)**, Memberikan rasa hormat dan penghargaan, terbuka terhadap perbedaan dan menerima serta memberikan pendapat yang positif dan membangun.
- e. **Inovasi (*Innovation*)**, Kreatif dan inovatif, memberikan solusi terbaik dan terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan.
- f. **Kepercayaan (*Trust*)**, berperilaku positif dan dapat dipercaya, serta menghasilkan sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

1.1.5. Struktur Organisasi

Dalam perusahaan, struktur organisasi sangat penting dikarenakan memudahkan karyawan untuk lebih efisien dengan spesialisasi pekerjaan, agar mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Begitu pula dengan Bank bjb Kantor Cabang Utama Kota Bandung yang memiliki struktur organisasi sebagai gambar 1.2.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Bjb

Sumber: Bank bjb (2023)

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa pimpinan cabang memegang kekuasaan dan pengambilan keputusan akhir untuk menjalankan kinerja bank bjb kantor cabang Kota Bandung, dibantu oleh para manajer dan staff-staff yang berkopeten dibidangnya masing masing.

1.1.6. Tugas Pokok Karyawan

Berdasarkan struktur organisasi yang telah ditunjukkan diatas, berikut adalah tugas pokok secara singkat masing masing Karyawan:

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang mempunyai dan membina hubungan yang baik dengan nasabah perorangan, perusahaan dan instansi lainnya, Memberikan arahan dan motivasi kepada seluruh Karyawan, menuntaskan target untuk memperoleh laba yang wajar

dalam proses perbankan yang ada di daerah cabang, Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku, Memantau dan memastikan kegiatan operasional bank secara keseluruhan berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur serta aturan yang berlaku.

b. Manajer Operasional

Manajer operasional memastikan seluruh Karyawan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi operasional, Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang, meningkatkan sistem operasional, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

c. Supervisor Kredit

Supervisor Kredit mengarahkan dan mengawasi aktivitas admin kredit dan bisnis legal, Memberi evaluasi terhadap aktivitas admin kredit dan bisnis legal, memecahkan masalah yang dialami oleh Staf admin kredit dan bisnis legal.

d. Supervisor Operasional

Supervisor operasional mengarahkan dan mengawasi admin dana dan jasa, teller, dan customer service, Memecahkan masalah yang dialami oleh admin dana dan jasa, teller, dan customer service.

e. Sekretariat Umum

Sekretariat umum mengurus pengarsipan seperti surat masuk, dokumen penting seperti proposal, dan dokumen lainnya, Jadi kaki tangan pimpinan cabang dalam menyiapkan agenda, mengurus arus kas operasional keperluan kantor.

f. Pimpinan Kantor Kas

Pimpinan kantor kas pemimpin pelayanan operasional bank dalam transaksi kas, mengelola penggunaan kas dan alat Likuid secara baik.

g. *Customer Service*

Customer Service membantu memberikan informasi kepada nasabah yang ingin menggunakan produk atau jasa dari bank, menerima keluhan tentang kekurangan bank dari nasabah, memberikan solusi yang tepat dan cepat untuk kebutuhan nasabah.

h. *Teller*

Teller menerima setoran tabungan, deposito berjangka, dan angsuran kredit dalam jumlah yang besar, membayarkan pencairan tabungan deposito berjangka dan kredit atas persetujuan pimpinan atas.

i. *Admin Kredit*

Admin kredit bertanggung jawab atas keperluan dan persyaratan kredit, memastikan verifikasi di BI *checking*, memonitor dokumen kredit beserta jaminannya.

j. *Bisnis Legal*

Bisnis legal berurusan tentang legal atau hukum. menganalisis dokumen dari sisi legal, mempersiapkan proses perbankan melalui notaris.

k. *Admin Dana dan Jasa*

Admin dana dan jasa memberikan bantuan dalam menyajikan data nasabah dan mengelola administrasi serta dokumen terkait dana dan layanan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, Memberikan layanan pelanggan dan teller sesuai dengan kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement/SLA*) yang telah ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.

l. *Staf IT*

Staff IT memastikan bahwa penggunaan device dan aplikasi bisa digunakan oleh seluruh Karyawan, menjaga kerahasiaan data kantor cabang.

m. *Manajer Konsumer dan KPR*

Manajer konsumer dan KPR mengawasi, mengatur, dan mengawasi operasi *Account Officer* Konsumer, Marketing Dana Konsumer, *Account Officer* KPR, dan

Account Officer KKB, Meningkatkan sistem kinerja pada konsumen dan KPR, proses, dan kebijakan untuk mendukung visi dan misi perusahaan.

n. *Account Officer* Konsumer

Account officer konsumer berkoordinasi dengan manajer dan dilanjutkan kepada pimpinan cabang dalam pencapaian target, melakukan promosi dan melakukan komunikasi dengan nasabah secara baik.

o. *Account Officer* Ritel

Account officer ritel untuk mencapai target bisnis dan pendapatan berdasarkan biaya, mengelola pemasaran, analisis kredit, pembinaan, pemantauan, dan pengembangan portofolio kredit konsumer dan ritel sesuai dengan prosedur yang berlaku, melakukan promosi, mengelola transaksi, mengelola produk perdagangan dan internasional lainnya, dan bekerja sama dengan kantor pusat.

p. *Account Officer* KPR & KKB

Account officer KPR & KKB, koordinasi dengan pihak internal dan eksternal untuk memastikan seluruh keluhan klien diselesaikan dengan baik, selesai tepat waktu, dan memenuhi kebutuhan klien sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan, mengumpulkan data dan informasi untuk membuat daftar calon nasabah dalam pemasaran kredit.

q. *Marketing Dana* Konsumer

Marketing dana konsumer mengenalkan dan memasarkan barang dan jasa kepada calon nasabah, mengusahakan pencapaian target dalam menghimpun dana dari nasabah sesuai target yang ditetapkan.

r. *Manajer Komersial*

Manajer komersial mengawasi, mengatur, dan mengawasi aktivitas Karyawan Bisnis UMKM, Karyawan Keuangan UMKM, PPK, Karyawan Keuangan Komersial, Marketing Dana Komersial, dan Risiko Kredit Komersial.

s. *Account Officer* UMKM

Account officer UMKM mengkoordinasi dengan pihak internal dan eksternal untuk menyelesaikan dan mengelola seluruh keluhan pelanggan dengan baik,

memastikan bahwa masalah diselesaikan tepat waktu, dan bahwa kebutuhan pelanggan dipenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.

t. Karyawan Penyelamat Kredit (PPK)

Karyawan penyelamat kredit (PPK) mengawasi debitur kredit yang tidak memenuhi syarat dan debitur macet, baik dalam hal administrasi, penagihan, dan penyelesaian. Meninjau kembali proses penagihan untuk memastikan bahwa pinjaman atas kredit telah dikembalikan.

u. *Credit Risk* Komersial

Credit risk komersial memberi batasan keseluruhan dalam komposisi risiko dalam portofolio bank, yang terbagi dalam empat kelompok besar yaitu, risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, dan risiko operasional.

v. Marketing Dana Instansi

Marketing dana Instansi memelihara hubungan baik dengan perusahaan swasta dan lembaga pemerintah, melakukan pemasaran dan pengembangan produk dan jasa institusi sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai tujuan bisnis dan keuntungan berdasarkan biaya.

w. Manajer Kontrol Internal Cabang (KIC)

Manajer kontrol internal cabang (KIC) membantu pimpinan cabang merencanakan dan menerapkan pengendalian dan pengawasan atas kegiatan harian dan manajemen cabang.

x. Staf Kontrol Internal Cabang (KIC)

Staf kontrol internal cabang (KIC) bersama manajer KIC dalam hal pengawasan internal. Uji dan evaluasi implementasi pengendalian internal.

1.2. Latar Belakang Masalah

Untuk menjamin berfungsinya suatu organisasi, keberlanjutan sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting. SDM melibatkan beberapa dimensi tenaga kerja, termasuk kualifikasi, pengalaman, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan suatu organisasi. SDM bukan sekedar representasi angka atau data, namun mencakup orang-orang yang berperan dan memberikan kontribusi penting

dalam mencapai keberhasilan organisasi. Faktor SDM merupakan unsur pertama dan mendasar dalam proses pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, serta merupakan sumber daya yang sangat vital bagi kelangsungan perusahaan.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap yang positif dari seorang karyawan yang mencakup perasaan dan tingkah lakunya terhadap pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai sesuatu yang dihargai karena mencapai nilai-nilai penting perusahaan Afandi (2018:74). Menurut (Robbins & Judge, 2015:91) mengenai dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Robbins menyatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan dan sesuai pula dengan hasil-hasil penelitian yang relevan. Pada 2023 Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung memiliki karyawan sebanyak 176 orang yang membawahi beberapa Kantor Cabang Pembantu (KCP). Jika dikelompokkan berdasarkan jabatan, bisa dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

TABLE 1.1

PENGELOMPOKAN BERDASARKAN JABATAN

Level Organisasi	Tahun		
	2021	2022	2023
Pimpinan Cabang	1	1	1
Pimpinan KCP	15	15	15
Wakil Pimpinan Cabang	1	1	1
Manajer	5	5	5
<i>Senior Account Officer</i>	6	4	3
<i>Account Officer</i>	5	5	3
<i>Senior Relationship Officer</i>	5	3	1
<i>Officer</i>	18	16	13
Sekretariat dan Umum	4	4	4
<i>Staff</i>	40	39	37

<i>Junior Account Officer</i>	25	25	23
<i>Junior Relationship Officer</i>	17	16	11
<i>Customer Service</i>	22	21	21
<i>Teller</i>	28	25	28
<i>Driver</i>	5	5	5
<i>Office Boy</i>	5	5	5
Jumlah	202	190	176

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan tiga tahun terakhir, jumlah karyawan mengalami penurunan disetiap tahun terutama dibagian *staff* dan *senior officer* yang kemungkinan besar terjadi karena adanya *rolling* atau perpindahan *staff* dari Kantor Cabang Utama Bandung ke Kantor Cabang lain ataupun naik jabatan. Seperti yang diungkapkan Mangkunegara dalam (Hamali, 2016:203) mengidentifikasi beberapa variabel yang berkontribusi terhadap pencapaian kepuasan kerja. Variabel-variabel tersebut antara lain *turnover*, usia karyawan, skala organisasi perusahaan, tingkat kehadiran kerja atau absensi (*absenteeism*), dan tingkat kesulitan kerja. Menurut Gibson yang dikutip oleh (Edison, 2017:213), mengemukakan beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji dan bentuk keuangan lainnya, peluang promosi, atasan, dan rekan kerja.

Dari literatur tersebut dapat dilihat dari sudut pandang gaji. Gaji karyawan di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung tidak sama tingginya, perbedaan tersebut disebabkan oleh faktor-faktor seperti jabatan, jam kerja, tunjangan, dan bonus. Dari Penjelasan diatas dapat dilihat di tabel dibawah kisaran gaji pokok yang diterima karyawan.

TABLE 1.2
GAJI BERDASARKAN JABATAN

Level Organisasi	Gaji
Pimpinan Cabang	Rp. 19.500.000
Pimpinan KCP	Rp. 12.000.000
Wakil Pimpinan Cabang	Rp. 16.500.000
Manajer	Rp. 14.800.000
<i>Senior Account Officer</i>	Rp. 7.500.000
<i>Account Officer</i>	Rp. 6.500.000
<i>Senior Relationship Officer</i>	Rp. 7.500.000
<i>Officer</i>	Rp 5.000.000
Sekretariat dan Umum	Rp. 8.500.000
<i>Staff</i>	Rp. 5.000.000
<i>Junior Account Officer</i>	Rp. 4.500.000
<i>Junior Relationship Officer</i>	Rp. 4.500.000
<i>Customer Service</i>	Rp. 6.700.000
<i>Teller</i>	Rp. 6.250.000
<i>Driver</i>	Rp. 3.000.000
<i>Office Boy</i>	Rp. 3.000.000

Sumber: Data Olahan Penulis (2023)

Besaran gaji pegawai di Bank bjb Kantor Utama Bandung juga dipengaruhi oleh masa kerja, di mana setiap tahunnya terdapat kenaikan gaji hingga maksimal 10% dari gaji pokok karyawan, dengan peningkatan yang bervariasi berdasarkan dasar tertentu. Tunjangan yang diberikan kepada pegawai di Bank BJB Jawa Barat meliputi tunjangan kesehatan, posisi jabatan, dan juga cuti. Tunjangan kesehatan mencakup perlindungan kesehatan untuk karyawan beserta pasangan dan anak-anak mereka. Rincian tunjangan kesehatan meliputi biaya perawatan rawat jalan, perawatan gigi, dan kacamata. Sementara itu, perlindungan untuk perawatan rawat inap masuk dalam garansi kesehatan dan berbeda dari tunjangan kesehatan.

Terdapat dua jenis insentif yang dapat diperoleh oleh pekerja setiap bulan dan setiap tahun. Insentif bulanan diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja baik dan mencapai target yang ditetapkan selama bulan tersebut. Perbandingan insentif,

bonus, dan tunjangan bervariasi tergantung pada tingkat posisi dan status pegawai. Semakin tinggi jabatan seseorang, semakin besar rasio pembayaran, tunjangan, dan bonus yang diberikan. Selain faktor gaji yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu absensi, absensi dianggap penting bagi perusahaan dalam mengukur kepuasan kerja dikarenakan jumlah kehadiran karyawan dapat mencerminkan apakah kepuasan kerja karyawan sudah dapat dipenuhi. Pada data dibawah adalah merupakan data kehadiran karyawan bulan September hingga November. Seperti tabel yang ada pada tabel 1.3:

TABLE 1.3

DATA KETERLAMBATAN KARYAWAN

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Terlambat	Presentase Terlambat
1	September	20	176	265	7,53%
2	Oktober	22	176	209	5,40%
3	November	22	176	192	4,96%

Sumber: Olahan Data Penulis (2023)

Data ini dikategorikan keterlambatan karyawan bukan hanya karyawan telambat, namun, bisa dikarenakan karyawan terlambat untuk mengisi absensi pada aplikasi. Pada tabel 1.3 diatas terlihat bahwa masih adanya keterlambatan karyawan Sedangkan pada tabel dibawah ini akan menjelaskan tentang absen kosong atau mangkir dengan jumlah terbanyak adalah 265 dibulan September, disusul dengan 209 dibulan Oktober dan 192 dibulan November. Selain itu ada pula absen kosong atau mangkir seperti yang ada pada tabel 1.4:

TABLE 1.4

DATA MANGKIR KARYAWAN

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Mangkir	Presentase Mangkir
1	September	20	176	131	3,72%
2	Oktober	22	176	160	4,13%
3	November	22	176	143	3,69%

Sumber: Olahan Data Penulis (2023)

Data ini dikategorikan dalam absen kosong atau mangkir dikarenakan dapat berupa keterlambatan menginput data perjalanan dinas, diklat, cuti, sakit ataupun izin, dengan jumlah terbanyak yaitu 160 dibulan Oktober, diikuti 143 dibulan November dan yang terakhir 131 dibulan September. Selain itu ada absen tidak lengkap sebagaimana yang bisa dilihat pada tabel 1.5:

TABLE 1.5

DATA ABSEN TIDAK LENGKAP

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Absen Tidak Lengkap	Presentase Absen Tidak Lengkap
1	September	20	176	312	8,86%
2	Oktober	22	176	333	8,60%
3	November	22	176	270	6,97%

Sumber: Olahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.5, absen tidak lengkap bisa terjadi juga dikarenakan lupa tidak mengisi absen ketika datang ataupun pulang dengan jumlah terbanyak 333 dibulan Oktober, disusul dengan 312 dibulan September dan terakhir 270 dibulan November.

Selain data diatas, penulis melakukan pra penelitian terhadap 10 karyawan agar mengetahui fenomena yang ada secara langsung pada karyawan Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung dan mendukung data yang sudah ada sebelumnya seperti yang ada pada tabel 1.6:

TABLE 1.6

PRA KUESIONER TENTANG KEPUASAN KERJA

No	Pernyataan	Skor					Total Skor
		S	TS	N	S	SS	
1	Merasa Senang dengan pekerjaan yang saya jalani	0	1	2	4	4	88%
2	Kebijakan dan Peraturan perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya	0	0	1	6	3	84%

3	Saya merasa puas dengan gaji dan kompensasi yang diberikan perusahaan	0	1	1	3	5	84%
4	Saya merasa atasan saya membantu saya dalam kesulitan pekerjaan	0	0	1	4	5	88%
5	Saya merasa rekan kerja saya memberikan dukungan dan bantuan kepada saya	0	0	1	5	4	86%
6	Saya merasa lingkungan kerja saya mendukung saya untuk berkembang	0	0	2	3	5	86%

Sumber: Olahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pra – kuesioner pada tabel 1.6 mengenai kepuasan kerja karyawan Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung memiliki enam faktor, yang masing masing memiliki nilai dengan skala 84-88%, yang dimana menunjukkan bahwa dari dimensi kepuasan kerja karyawan memiliki nilai yang masuk dalam kategori mencapai kepuasan bekerja.

Menurut (Kasmir, 2019), pelatihan dapat diartikan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk melatih dan memberdayakan karyawan dengan meningkatkan keterampilan, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. (Sinambela, 2016:170) menyatakan bahwa pelatihan kerja merupakan tanggung jawab bersama antara karyawan dan organisasi. Karyawan mempunyai tanggung jawab untuk merancang dan mengikuti pelatihan kerja untuk meningkatkan keterampilannya sehingga dapat terbuka peluang pengembangan karir yang lebih baik di masa depan. Kebijakan pengembangan karir Karyawan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja Karyawan dengan menyediakan jalur karir yang terstruktur. Proses pengembangan karir bertujuan tidak hanya untuk menempatkan Karyawan dengan kualifikasi terbaik pada posisi yang tersedia, namun juga untuk mengenali potensi individu dan memastikan bahwa setiap Karyawan mempunyai kesempatan yang adil untuk mengembangkan karirnya. Bank bjb menyediakan pembelajaran dan pelatihan internal maupun melalui vendor – vendor sesuai dengan keahlian dan jabatan yang

sedang di tempuh dan dituju. Selama tahun 2022, 100% pegawai telah mengikuti program pembelajaran dan pengembangan, serta menerima evaluasi kinerja dan perkembangan karier secara rutin. Tabel berikut menampilkan jumlah jam dan rata-rata jam pembelajaran yang diberikan kepada pegawai berdasarkan jenis kelamin dan kategori pegawai selama tahun 2022. Dalam kurun waktu satu tahun, seluruh karyawan telah mengikuti program pembelajaran dan pengembangan, serta telah secara rutin dievaluasi seperti tabel 1.7:

TABLE 1.7

RATA- RATA PEMBELAJARAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Tahun		
	2020	2021	2022
Laki Laki	38,23	33,11	27,12
Perempuan	31,53	27,99	27,82
Total	69,76	61,1	55,94

Sumber: Laporan Berkelanjutan Bank bjb 2022 (2023)

Berdasarkan tabel 1.7 adalah rata – rata dari jam pembelajaran berdasarkan jenis kelamin dalam tiga tahun terakhir. Pada tabel 1.8 akan menjelaskan tentang rata – rata pembelajaran dan pelatihan yang diberikan berdasarkan kategori Karyawan:

TABLE 1.8

RATA RATA PELATIHAN KARYAWAN BERDASARKAN KATEGORI

Kategori Karyawan	Tahun		
	2022	2021	2020
Manajemen Eksekutif	35,61	139,81	79,78
Manajemen Senior	25,69	33, 61	82,00
Manajemen Menengah	18,03	27,35	40,80

Manajemen Lini Pertama	24,37	19,83	33,20
Staff	29,80	19,83	33,20
Total	133,5	240,43	268,98

Sumber: Laporan Berkelanjutan Bank bjb 2022 (2023)

Dalam mengelola program pengembangan karier pegawai, Divisi Sumber Daya Manusia memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Karier. Dokumen ini berperan sebagai panduan untuk kebijakan Transformasi Sumber Daya Manusia serta mendukung program akselerasi pengembangan keterampilan, kinerja, dan karier pegawai Bank BJB. Perusahaan secara konsisten melaksanakan program pengembangan pegawai untuk meningkatkan kompetensi mereka dengan menggunakan metode pembelajaran tatap muka dan virtual. Untuk melaksanakan program pengembangan Karyawan, bank bjb mengalokasikan dana senilai Rp46.382.494.366 sebagai wujud perhatian dan konsistensi bank bjb terhadap peningkatan kompetensi Karyawan. Program pembelajaran ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi Karyawan, namun juga memfasilitasi pengembangan keterampilan ketenagakerjaan dan manajemen akhir karir yang berkelanjutan, baik bagi Karyawan yang akan pensiun maupun yang sedang mengalami PHK. Tabel 1.9 merupakan hasil pra – kuesioner mengenai pelatihan kerja:

TABLE 1.9

PRA KUESIONER PELATIHAN KERJA KARYAWAN

No	Pernyataan	Skor					Total Skor
		S	TS	N	S	SS	
1	Saya merasa pelatihan yang diberikan sejalan dengan pekerjaan saya	0	0	2	3	5	86%
2	Saya merasa pelatih menguasai materi pelatihan sehingga dapat menjelaskan dengan baik	0	0	2	2	6	88%

3	Saya merasa metode pelatihan yang diberikan cocok untuk saya	0	0	0	4	6	92%
4	Saya merasa pelatihan bisa mengembangkan pengetahuan dan kinerja saya	0	0	2	3	5	86%

Sumber: Olahan Data Penulis (2023)

Dapat dilihat pada tabel 1.9 bahwa 92% merasa metode pelatihan yang diberikan cocok untuk karyawan dan yang lainnya mencapai skala 86% - 88% yang berarti pelatihan kerja pada karyawan Bank bjb Kantor Cabang Utama sangat baik untuk menunjang pekerjaan dan menaikkan mutu Bank bjb.

Selain dari Pelatihan, kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja non – fisik, Sutrisno (2017:118) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar Karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja sendiri dapat dipisahkan menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Sedarmayanti (2017:26) menyatakan lingkungan kerja nonfisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja yang sehat dan baik secara otomatis akan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja Karyawan. Tabel 1.10 merupakan pra – kuesioner mengenai lingkungan kerja non-fisik:

TABLE 1.10 PRA KUESIONER LINGKUNGAN KERJA NON-FISIK
KARYAWAN

No	Pernyataan	Skor					Total Skor
		S	TS	N	S	SS	
1	Saya merasa Komunikasi antar rekan kerja harmonis	0	0	1	5	4	86%
2	Saya merasa lingkungan kerja saya aman dan nyaman	0	0	0	5	5	90%
3	Saya merasa mempunyai kesempatan untuk bersaing secara sehat	0	0	2	2	6	88%
4	Saya merasa kerjasama tim dalam perusahaan baik	0	0	2	5	3	82%

Sumber: Olahan Data Penulis (2023)

Tabel 1.10 menjelaskan tentang lingkungan kerja non – fisik pada Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung terdapat beberapa faktor dan faktor yang paling besar adalah lingkungan kerja yang aman dan nyaman, disusul dengan faktor lain dengan rentang 82% - 88%. Pada variabel ini terlihat bahwa Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung telah menciptakan lingkungan kerja yang sesuai. Tabel 1.10 menjelaskan tentang lingkungan kerja non – fisik pada Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung terdapat beberapa faktor dan faktor yang paling besar adalah lingkungan kerja yang aman dan nyaman, disusul dengan faktor lain dengan rentang 82% - 88%. Pada variabel ini terlihat bahwa Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung telah menciptakan lingkungan kerja yang sesuai.

Berdasarkan fenomena dan data yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Kepuasan Kerja di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Utama Bandung”**.

1.3. Identifikasi Masalah

- a. Bagaimana pelatihan di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung?
- b. Bagaimana lingkungan kerja non-fisik di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung?
- c. Bagaimana kepuasan kerja di Bank bjb Kantor Cabang Utama Kota Bandung?
- d. Bagaimana pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja baik secara parsial maupun simultan di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijabarkan di atas, maka tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui pelatihan di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung.
- b. Untuk mengetahui lingkungan kerja non-fisik di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung.
- c. Untuk mengetahui kepuasan kerja di bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung.
- d. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja baik secara parsial maupun simultan di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan secara Teoritis
Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ajar tambahan untuk mengetahui tentang hubungan antara pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, khususnya di Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung.
- b. Kegunaan secara Praktis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, masukan dan saran bagi Bank bjb Kantor Pusat Bandung untuk bahasan tentang pelatihan, lingkungan kerja, serta kepuasan kerja pada Karyawan Bank bjb Kantor Cabang Utama Bandung.

1.6. Sistematika Penulisan

Dibutuhkanlah sistematika penulisan dari penelitian ini agar memberikan gambaran umum dan memberikan arahan tentang materi yang ada pada penulisan penelitian disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori-teori penting yang berkaitan dengan Pelatihan (X1), Lingkungan Kerja non-fisik (X2) dan Kepuasan Kerja (Y), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mengandung penjelasan tentang jenis penelitian. Operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, tahapan penelitian, penjelasan tentang populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengandung penjelasan tentang hasil dan pembahasan tentang apa yang sudah diteliti dan menguraikan secara kronologis dan sistematis dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini mengandung penjelasan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan kepada perusahaan dan pihak-pihak lain yang bersangkutan.