

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

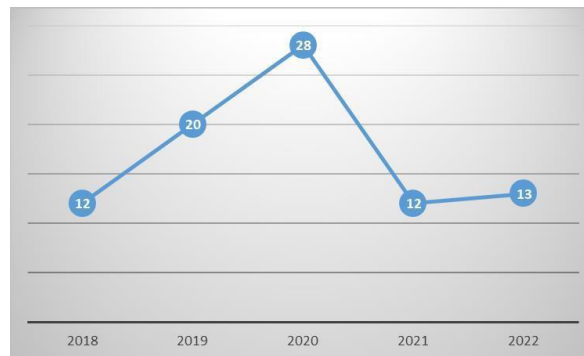
#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling penting dan utama bagi sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki *competitive advantage* diantara sumber daya yang lainnya yaitu memiliki akal budi, perasaan, dan intuisi. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia sangat penting dikarenakan dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang tepat akan dapat memberikan peningkatan pada kepuasan kerja karyawan di suatu organisasi (Wenefrida Ardhian Ayu Hardiani, Aurillia Triani Aryaningtyas, Dika Vivi Widyanti, 2022).

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau dikenal dengan sebutan Bank Nagari merupakan salah satu dari bank umum nasional dalam konteks bank pembangunan daerah yang kepemilikannya mayoritas Pemda Propinsi, Pemda Kota dan Kabupaten. Bank Nagari memiliki misi bahwa bank didirikan dengan maksud untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan menunjang sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dari misi tersebut maka peran Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yaitu sebagai *agent of development* sekaligus sebagai alat untuk menambah pendapatan daerah melalui perolehan dividen bagi pemegang saham (Fajar, Fermayani R, 2019).

Tingkat kepuasan kerja pada Bank Nagari Cabang Utama Padang yaitu:

**Gambar 1.1 Perkembangan Kepuasan Kerja Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang**



Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa perkembangan kepuasan kerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang berada pada tren penurunan dimana jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan berada pada trend peningkatan pada tahun 2019 dan 2020. Meskipun terjadi penurunan jumlah karyawan yang keluar pada tahun 2021 namun kembali meningkat pada tahun 2022. Hal ini mencerminkan bahwa adanya penurunan tingkat kepuasan kerja karyawan selama bekerja di Bank Nagari Cabang Utama Padang sehingga perlu dilakukan penelitian tentang faktor yang mempengaruhi penurunan tingkat kepuasan kerja tersebut. Kepuasan kerja karyawan yang rendah juga dapat dilihat dari sikap karyawan yang cenderung ke arah negatif yang dapat merugikan perusahaan seperti karyawan sering absen dalam bekerja, tidak menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, tidak mentaati aturan perusahaan, dan selalu menunda pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan perasaan dimana seorang karyawan merasa senang dan menikmati pekerjaannya. Seseorang merasa puas bila segala kebutuhannya, baik finansial maupun non finansial, terpenuhi. Seorang pegawai dapat bekerja

secara maksimal apabila seluruh kebutuhannya terpenuhi. Ketika semua kebutuhan ini terpenuhi, kepuasan karyawan akan tercapai. Namun jika perusahaan tidak memenuhi kebutuhan karyawannya maka karyawan akan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya.

Menurut Febriani MR, dkk (2019) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah keseimbangan kehidupan kerja (*Work-Life Balance*). Ini adalah situasi di mana seseorang tahu bagaimana menyeimbangkan waktu dan pikiran antara tuntutan kehidupan keluarga dan pekerjaan serta tanggung jawab keluarga. Dari sudut pandang karyawan, *Work-Life Balance* merupakan suatu keputusan yang menuntut karyawan untuk dapat menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaannya sebagai karyawan perusahaan dengan kehidupan pribadinya, seperti tanggung jawab terhadap keluarganya. Dari sudut pandang perusahaan, *Work-Life Balance* merupakan sebuah tantangan untuk menciptakan perusahaan yang mendukung budaya dimana karyawan harus fokus pada pekerjaannya dan mengabaikan kehidupan pribadi karyawan.

Selain itu, faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja salah satunya adalah stress kerja. Stress kerja merupakan kondisi dimana adanya ketidakseimbangan antara fisik dan psikis yang akan mempengaruhi emosi seseorang, pola berfikir, dan kondisi seorang karyawan dan sebagian dari stress tersebut bisa bersifat positif dan bisa bersifat negatif (Gofur, 2018). Menurut Febriani MR, dkk (2019) karyawan sering mengeluh sakit kepala, kelelahan, kurang semangat, kurang konsentrasi dalam bekerja dan perubahan suasana hati yang tidak stabil. Selain itu, karyawan mengalami stres yang signifikan seiring

bertambahnya jumlah pekerjaan yang diberikan, dan terkadang karyawan menyelesaikan pekerjaan yang ditinggalkan rekan kerja tanpa instruksi yang jelas sehingga menyebabkan pekerjaan menumpuk dan membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan. Kemudian akumulasi pekerjaan melebihi batas pekerjaan.

Menurut Fauzi (2022:114) kepuasan kerja merupakan reaksi emosional positif individu terhadap pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja tercermin dari emosi positif karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi. Tingkat kepuasan kerja seorang karyawan merupakan perwujudan dari perasaan positif dan negatifnya tentang tempat kerja dan pekerjaannya sendiri. Kepuasan kerja ditunjukkan seberapa besar seorang karyawan menyukai pekerjaannya serta tingkat keasikannya dengan pekerjaan tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka hasil kerja yang di capainya juga akan semakin tinggi dan berkualitas. Hal tersebut akan menguntungkan perusahaan karena memiliki tingkat kualitas kerja yang tinggi dimana nasabah akan merasa senang atas layanan yang diberikan. Peningkatan kepuasan kerja akan mendorong karyawan bekerja semaksimal mungkin sehingga akan menghasilkan pekerjaan dengan layanan terbaiknya kepada nasabah.

Menurut Diasti (2022) kepuasan kerja dipengaruhi oleh *work life balance* yang merupakan keseimbangan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Apabila terdapat batasan yang terlalu tinggi antara kehidupan pribadi dan pekerjaan maka dapat menimbulkan ketimpangan dari hasil kerja itu sendiri. Karyawan akan membandingkan waktu yang digunakan dalam bekerja dengan waktu yang digunakan dalam kehidupan pribadi. Perbandingan tersebut harus

menciptakan keseimbangan hidup sehingga dapat meningkatkan emosi positif yang membantu peningkatan kepuasan kerja. *Work life balance* menuntut adanya keseimbangan yang nyaman antara prioritas pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Karyawan juga harus menikmati kehidupan pribadinya yang berada di luar perusahaan sehingga tidak merasa terbebani atas pekerjaan yang dilimpahkan.

Hasil penelitian Junaidin (2019), Rahmawati (2019), Sihalo (2021), Azdanal (2021), Barus (2022), Wahyu (2021), Ramadhan (2022), Sukur (2022), dan Suariyanti (2023) menyimpulkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Peningkatan *work life balance* dapat meningkatkan emosi positif tentang pekerjaan sehingga kepuasan kerja akan semakin meningkat. Peningkatan *work life balance* akan mengakibatkan peningkatan persepsi positif karyawan tentang pekerjaannya sehingga hal tersebut akan mendorong peningkatan kepuasan kerja. Namun hasil penelitian

Widianto (2022) menyimpulkan bahwa peningkatan *work life balance* akan berdampak negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction* apabila tidak dikelola dengan baik. Hal ini karena peningkatan *work life balance* yang terlalu tinggi akan membuat karyawan lalai dengan pekerjaannya sehingga menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Hasil penelitian Lumunon (2019) dan Safitri (2022) menyimpulkan bahwa *work life balance* tidak akan mempengaruhi *job satisfaction*. Peningkatan atau penurunan *work life balance* tidak akan berdampak pada perubahan *job satisfaction* karena karyawan dituntut bekerja sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan sebelumnya. Karyawan juga memiliki kontrak kerja yang harus dipenuhi sehingga sudah sangat mengerti tentang

pekerjaannya. Maka *work life balance* tidak akan berdampak pada perubahan *job satisfaction* karyawan. Adanya perbedaan atau gap penelitian maka perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction* yang dilakukan pada Bank Nagari. Perbedaan hasil penelitian ini menarik untuk diteliti, sehingga penelitian yang menggunakan variabel *work life balance* untuk memprediksi *job satisfaction*.

Menurut Rizan (2022) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penurunan kepuasan kerja berasal dari tingkat *job stress* yang tinggi di perusahaan. *Job stress* dapat berdampak negatif karena akan meningkatkan tingkat emosional negatif yang dapat menurunkan persepsi karyawan tentang pekerjaannya. Karyawan yang merasakan stres dalam bekerja cenderung akan lalai dengan pekerjaannya dan menganggap pekerjaan bukanlah tanggung jawabnya. Hal tersebut dapat menurunkan tingkat *job satisfaction* sehingga manajemen harus dapat mengelola tingkat *job stress* karyawannya. *Job stress* merupakan respon berbahaya atas tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawannya. Respon berbahaya tercipta dari situasi yang memberikan tekanan bagi karyawan yang berdampak pada penurunan kepuasan kerjanya.

Hasil penelitian Cahyadi (2020), Nuraeni (2022), dan Paryanti (2022) menyimpulkan bahwa *job stress* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Peningkatan *job stress* akan meningkatkan emosional negatif yang berdampak pada kelalaian karyawan dalam bekerja sehingga *job satisfaction* semakin rendah. Hasil penelitian Darmawan (2023), Vanessa (2022), dan Widiyanto (2022) menyimpulkan bahwa *job stress* memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal ini terjadi karena karyawan yang merasa stres akan terpacu semangatnya untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga hasil kerja akan dinilai dengan kepuasan tersendiri. Hasil penelitian Tupamahu (2022) dan Damayanti (2022) menyimpulkan bahwa *job stress* tidak memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction*. Peningkatan atau penurunan *job stress* tidak akan mempengaruhi *job satisfaction* karyawan apabila karyawan menyadari akan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Maka terdapat perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh *job stress* terhadap *job satisfaction* yang dilakukan penelitian pada Bank Nagari. Perbedaan hasil penelitian ini menarik untuk diteliti, sehingga penelitian yang menggunakan variabel *job stress* untuk memprediksi *job satisfaction*.

Adanya perbedaan hasil penelitian tentang pengaruh *work-life balance* dan *job stress* terhadap *job satisfaction* serta adanya penurunan terhadap tingkat kepuasan kerja pada Bank Nagari maka peneliti tertarik melakukan penelitian. Maka topik penelitian ini adalah “**Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Job Stress* Terhadap *Job Satisfaction* Pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama di Kota Padang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat ditulis rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Di Kota Padang?

2. Bagaimana pengaruh *job stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *work-life balance* dan *job stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Di Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Di Kota Padang?
2. Untuk mengetahui pengaruh *job stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Di Kota Padang?
3. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* dan *job stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Di Kota Padang?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan untuk berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk manajemen bank dalam rangka pengambilan keputusan untuk menyeimbangkan pekerjaan dan permasalahannya dengan *job satisfaction*.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai panduan dalam menganalisis dampak *work-life balance* dan *job stress* terhadap *job satisfaction* karyawan.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi peneliti tentang hubungan *work-life balance* dan *job stress* terhadap *job satisfaction* karyawan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas maka penelitian membatasi masalah penelitian yaitu tentang pengaruh *work-life balance* dan *job stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama di Kota Padang.