

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja karyawan merupakan topik penelitian yang selalu menarik untuk dikaji karena sifatnya yang kompleks, baik dalam konteks industri jasa maupun manufaktur. Chase dan Aquilano (1995), menyatakan perlunya memberdayakan 5P Manajemen Operasional, yaitu sumber daya manusia (*People*), pabrik dan atau perusahaan produktif (*plant*), bahan baku dan komponen produk (*parts*), metode pengolahan atau teknologi produksi (*processes*), serta sistem perencanaan dan pengendalian yang menyangkut struktur organisasi dan gaya manajemen yang diaplikasikan (*planning and control system*).

Hal tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi sebuah perusahaan, terutama dalam kegiatan operasional. Bank adalah salah satu perusahaan jasa dimana sumber daya manusia, dalam hal ini karyawan, berperan sebagai ujung tombak kegiatan pelayanan bagi nasabah dan bertanggung jawab secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat dicapai secara maksimal melalui pelayanan yang prima yang diperoleh dari kinerja karyawan yang optimal. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan agar kinerja karyawan menjadi optimal adalah dengan memenuhi kebutuhan karyawan, hingga karyawan tersebut merasa puas.

Berdasarkan teori *Job Descriptive Index* (JDI), terdapat enam variable yang dipertimbangkan dalam mengukur kepuasan karyawan antara lain, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, gaji/kompensasi, beban dan aktivitas pekerjaan saat ini, peluang promosi, serta atasan. Keenam variable tersebut memiliki indikator masing-masing, dimana indikator tersebut nantinya digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan karyawan terhadap sistem yang diterapkan pada perusahaan yang bersangkutan.

Pada penelitian kali ini, digunakan dua variable untuk mengukur kepuasan karyawan, yaitu gaji/kompensasi dan peluang promosi. Setiap perusahaan memiliki sistem manajemen gaji/kompensasi serta peluang promosi yang berbeda. Pada PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk, diterapkan sistem tingkat jabatan (*Job Level*) serta tingkat gaji/kompensasi yang berbeda bagi masing-masing karyawan. Sistem tingkat merupakan sistem pengklasifikasian terhadap suatu jabatan atau penilaian gaji karyawan berdasarkan kinerja dari karyawan yang bersangkutan.

Penulis merasa perlu dilakukan sebuah penelitian untuk memastikan bahwa karyawan PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya sudah merasa puas terhadap sistem promosi kenaikan tingkat jabatan (*Job Level*) dan tingkat upah yang selama ini diterapkan oleh manajemen perusahaan. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Karyawan Terhadap Penerapan Promosi Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah di PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa Surabaya”, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya terhadap manajemen sistem Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah yang selama ini diterapkan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sistem operasional Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah yang diterapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa saat ini?
2. Apakah karyawan PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa merasa puas terhadap penerapan sistem Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah yang selama ini digunakan oleh perusahaan?

## **1.3. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui sistem operasional Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah yang diterapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa saat ini.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa terhadap penerapan sistem Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah saat ini.

#### **1.4. Manfaat Penulisan**

##### **a.) Bagi Mahasiswa**

1. Sebagai sarana meningkatkan kemampuan dalam menganalisis data secara deskriptif.
2. Sebagai sarana meningkatkan kemampuan penulisan karya ilmiah berdasarkan data primer dan sekunder.

##### **b.) Bagi PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa Surabaya**

1. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia KC Kusuma Bangsa Surabaya secara deskriptif berdasarkan data primer dan sekunder.
2. Sebagai salah satu referensi dalam mengevaluasi penerapan sistem Tingkat Jabatan (*Job Level*) dan Tingkat Upah di PT Bank Rakyat Indonesia KC Surabaya jika dikaitkan dengan kepuasan karyawan.
3. Sebagai salah satu pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan baru yang berkaitan dengan kepuasan karyawan.