

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga-lembaga keuangan khususnya perbankan telah lama mewarnai kegiatan perekonomian negara. Keberadaan lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*) yaitu perbankan sangat penting dalam suatu sistem perekonomian moderen. Sebagai lembaga intermediasi perbankan harus memiliki kinerja yang baik, karena dengan kinerja yang baik bank akan dapat lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari para nasabah (*agent of trust*). Perbankan sebagai badan usaha yang bergerak di bidang keuangan atau finansial sangat membutuhkan kepercayaan dari para nasabah tersebut guna mendukung dan memperlancar kegiatan yang dilakukannya. Lancarnya kegiatan yang dilakukan oleh bank akan sangat mendukung dalam mencapai kesejahteraan para *stackholder* dan akan meningkatkan nilai perusahaan (dalam Sukarno & Syaichu, 2006).

Pegawai dan perusahaan merupakan dua hal yang saling terikat satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan. Pegawai berperan sangat penting dalam stabilitas kehidupan perusahaan itu sendiri, agar visi dan misi perusahaan dapat terwujud. Betapapun sempurnanya sumber daya keuangan dan teknologi yang dimiliki, tanpa kualitas sumber daya manusia yang *qualified* maka organisasi tersebut sulit mencapai tujuannya.

Manajemen sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya harus memuaskan perusahaan ataupun para pemilik usaha saja dengan menghasilkan profit yang optimal, namun juga harus memberi kepuasan bagi seluruh pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut, baik dari level *top*, *middle* maupun pegawai pelaksana (dalam Muayyad & Gawi, 2016).

Kepuasan kerja adalah perasaan karyawan berupa senang atau tidak senang pada pekerjaan yang dilakukan dengan dilihat dari secara keseluruhan maupun dengan meninjau aspek-aspek kondisi yang ada pada pekerjaannya di organisasi tempatnya bekerja . Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan kerja, karyawan dapat mengembangkan potensi hingga meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. Tetapi sebaliknya ketika karyawan tidak merasakan adanya kepuasan kerja maka karyawan tidak dapat merasakan kenyamanan dan kurang dapat mengembangkan potensi sehingga secara tidak langsung akan memberi pengaruh buruk terhadap kinerja bahkan pada lingkungan tempatnya bekerja (dalam Widyastuti & Ratnaningsih, 2020).

Menurut Luthfi (dalam Poniasih & Dewi, 2015) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja, kepuasan akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer, sedangkan menurut Rose (dalam Poniasih & Dewi, 2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada

dasarnya adalah seberapa besar perasaan positif atau negatif yang diperlihatkan karyawan terhadap pekerjaannya. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Penelitian sebelumnya ditemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan gaji, stres kerja, pemberdayaan, perusahaan dan kebijakan administrasi, prestasi, pertumbuhan pribadi, hubungan dengan orang lain, dan kondisi kerja sama keseluruhan, karena kepuasan kerja merupakan faktor penting bagi terwujudnya keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Gupta (dalam Poniasih & Dewi, 2015) karyawan yang terpuaskan menguntungkan bagi organisasi, karena karyawan tersebut lebih termotivasi dan berkomitmen, sehingga kualitas kinerja yang dihasilkan semakin meningkat. Menurut Hasibuan (dalam Akmal dkk, 2018) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah: Balas jasa yang adil dan layak, Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, Berat ringannya pekerjaan, Suasana dan lingkungan pekerjaan, Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, Sifat pekerjaan monoton atau tidak. Tolak ukur tingkat kepuasan kerja tentu berbeda-beda, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya antara karyawan dengan karyawan lainnya.

Menurut Rivai (dalam Juniantara & Riana, 2015) faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang

karyawan, yaitu: Isi pekerjaan. Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu. Biasanya karyawan lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang kepada mereka untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan, Supervisi. Penyelia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya, organisasi dan manajemen. Organisasi dan manajemen yang baik akan memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan mengupayakan berbagai cara untuk mempertahankan, memotivasi dan menciptakan kepuasan kerja karyawan, kesempatan untuk maju.

Kesempatan untuk maju merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja, Pembayaran (upah/gaji). Karyawan menginginkan sistem pembayaran yang dianggap adil, tidak bermakna ganda, dan sesuai dengan harapan mereka, ciri-ciri atau sifat rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat mendorong kepuasan kerja karyawan, kondisi kerja. Karyawan peduli dengan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung pekerjaan.

Kepuasan kerja yaitu sikap emosional yang menyenangkan dan sangat mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (dalam Juniantara & Riana, 2015).

Menurut Rivai (dalam Juniantara & Riana, 2015) indikator kepuasan kerja diukur dari : Isi pekerjaan, supervisi, organisasi dan

manajemen, kesempatan untuk maju, gaji atau insentif, rekan kerja, kondisi pekerjaan. Jadi kesimpulannya adalah indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah tingkat emosional, lingkungan sekitar karyawan, dan juga pengaruh yang diberikan oleh atasan sangat berperan penting dalam menciptakan kepuasan kerja pada karyawan. Apabila semakin tinggi sikap emosional menyenangkan yang diterima oleh karyawan, semakin baik juga suasana lingkungan yang diterima, dan juga pengaruh baik yang diberikan oleh atasan maka semakin baik tingkat kerja karyawan pada pekerjaan yang dikerjakan.

Menurut Lee (dalam Nainggolan dkk, 2018) *internal locus of control* adalah keyakinan seseorang bahwa didalam dirinya tersimpan potensi besar untuk menentukan nasib sendiri, tidak peduli apakah lingkungannya akan mendukung atau tidak mendukung. Orientasi *internal locus of control* terdiri dari satu kategori yaitu *internality* yakni individu yang meyakini bahwa peristiwa yang terjadi dalam kehidupan yang meliputi keberhasilan ataupun kegagalan ditentukan oleh kemampuan dan usaha yang dilakukannya secara mandiri. Sikap individu termanifestasi dengan usaha yang aktif untuk mencapai tujuan dan bertanggung jawab terhadap kegagalan. Sehingga individu tersebut cenderung gigih, percaya diri, berpikir optimis, berusaha keras, berprestasi, penuh kekuatan, dan pribadi yang tidak tergantung dan efektif.

Individu yang memiliki kepercayaan terhadap dirinya sendiri dan menerima tanggung jawab atas segala tindakan yang dilakukan (*internal*

locus of control) akan dapat meningkatkan kinerja individu tersebut (dalam Juniarini & Saputra, 2020). *Locus of control internal* merupakan kepercayaan seseorang akan kemampuan yang ada di dalam dirinya untuk mengendalikan keadaan. *Locus of control* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *locus of control internal* yaitu keyakinan diri yang dimiliki oleh masing-masing individu untuk meningkatkan kinerja mereka.

Phares (dalam Prestiana & Putri, 2013) menyatakan pegawai yang berorientasi internal cenderung lebih percaya diri, berpikir optimis dalam setiap langkahnya. Pegawai akan cenderung berusaha secara aktif untuk mencapai tujuan, hal ini dimanifestasikan dalam bentuk tindakan sosial, tindakan mencari informasi, pengambilan keputusan secara otonomi dan kepekaan terhadap kesejahteraan hidup (*a sense of well being*). Sebaliknya, individu yang berorientasi rendah terhadap *internal locus of control*, berarti individu memiliki *locus of control external*.

Rotter (dalam Prestiana & Putri, 2013) yang menyatakan bahwa individu yang memiliki *locus of control internal* memahami bahwa hasil yang individu lakukan tergantung pada seberapa banyak usaha yang mereka lakukan. Jika seseorang mempersepsikan suatu peristiwa terganutng pada tingkah lakunya, maka individu tersebut termasuk orang dengan *control internal*. Individu yang berorientasi internal lebih aktif dan selalu berusaha menguasai kehidupan yang dijalannya sehingga seseorang dengan *locus of control internal* percaya bahwa individu dapat merubah lingkungannya yang dirasakan tidak memuaskan.

Individu dengan kecenderungan *locus of control internal* berusaha keras untuk memperoleh suatu keahlian melalui lingkungan, suka bekerja keras, inisiatif tinggi, selalu menemukan pemecahan masalah berdasarkan pertimbangan sendiri dan selalu mencoba berfikir seefektif mungkin (dalam Handrina & Ariati, 2017). *Internal locus of control* memberikan gambaran tentang keyakinan individu bahwa perilaku dan peristiwa yang terjadi dalam kehidupannya ditentukan oleh dirinya sendiri. Hal ini akan tampak dari sikap personil terhadap aspek-aspek yang meliputi : kemampuan, minat, dan usaha yang diukur dengan skala likert. Skor *internal locus of control* diperoleh dari total skor seluruh dimensi dari skala *internal locus of control*, semakin tinggi skor subjek dari hasil angket makin tinggi pula orientasi *internal locus of control*.

Internal locus of control dikemukakan Lee (dalam Nainggolan dkk, 2018) adalah keyakinan seseorang bahwa didalam dirinya tersimpan potensi besar untuk menentukan nasib sendiri, tidak peduli apakah lingkungannya akan mendukung atau tidak mendukung. Orientasi *internal locus of control* terdiri dari satu kategori yaitu *internality* yakni individu yang meyakini bahwa peristiwa yang terjadi dalam kehidupan yang meliputi keberhasilan ataupun kegagalan ditentukan oleh kemampuan dan usaha yang dilakukannya secara mandiri. Sikap individu termanifestasi dengan usaha yang aktif untuk mencapai tujuan dan bertanggung jawab terhadap kegagalan. Sehingga individu tersebut cenderung gigih, percaya

diri, berpikir optimis, berusaha keras, berprestasi, penuh kekuatan, dan pribadi yang tidak tergantung dan efektif.

Locus of control yang digunakan dalam penelitian ini adalah *locus of control internal* yaitu keyakinan diri yang dimiliki oleh masing-masing individu untuk meningkatkan kinerja mereka. *Locus of control* terkait dengan tingkat kepercayaan seseorang tentang peristiwa, nasib, keberuntungan dan takdir yang terjadi pada dirinya, apakah karena faktor internal atau faktor eksternal. *Locus of control* individu memainkan peran penting dalam menumbuhkembangkan motivasi individu guna meningkatkan kinerjanya. Individu yang memiliki kepercayaan terhadap dirinya sendiri dan menerima tanggung jawab atas segala tindakan yang dilakukan (*internal locus of control*) akan dapat meningkatkan kinerja individu tersebut (dalam Juniariani & Saputra, 2020). Individu dengan sifat kepribadian ini cenderung mampu menumbuhkan motivasi dalam dirinya untuk mencapai suatu prestasi salah satunya adalah meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal yang telah peneliti lakukan pada tanggal 29 November 2022 di Bank Nagari Padang, peneliti mendapatkan informasi yaitu bahwasanya terdapat beberapa poin dari indikator kepuasan kerja yang tidak menggambarkan terjadinya kepuasan kerja yang optimal pada pegawai meliputi isi pekerjaan dimana karyawan cenderung merasakan jenuh akibat rutinitas kerja yang monoton dikarenakan volume pekerjaan yang banyak serta dikejar batas waktu

dalam pengerjaannya, lalu pada supervisi masih ditemukan pegawai yang datang ke kantor tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan hal itu masih diulangi ketika masih belum mendapatkan teguran dari pengawas kantor, lalu dalam hubungan dengan rekan kerja juga cenderung terjadi selisih paham yang terjadi antar pegawai dikarenakan tugas yang dibebankan kepada pegawai lain yang mengakibatkan adanya kesalahpahaman dalam komunikasi, kemudian dalam kesempatan untuk maju juga cenderung terjadinya persaingan antar pegawai agar dapat naik jabatan.

Dalam hal *internal locus of control* yang dimiliki pegawai juga ditemukan beberapa hal yang tidak menggambarkan adanya aspek *internal locus* yang baik, meliputi *internality* dimana pegawai cenderung merasakan rasa kurang percaya diri pada kemampuan yang dimiliki dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan sehingga membuat pegawai kurang maksimal dalam bekerja dan mengakibatkan pegawai bekerja hanya untuk menghasilkan gaji saja yang dapat memenuhi kehidupannya tanpa berpikir akan ada peningkatan jabatan, kemudian dari aspek *chance* pegawai cenderung berpikir bahwa tidak ada peluang yang dimiliki untuk dapat naik menuju tingkatan yang selanjutnya.

Pegawai yang memiliki *internal locus of control* yang baik mampu menciptakan semangat dari dalam dirinya agar mampu lebih percaya pada usaha, kemampuan dan juga kemauan dalam berusaha guna mencapai sukses. Pegawai dapat menerima masukan dan kritikan menjadi motivasi,

sehingga masukan dan kritikan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengevaluasi diri agar mampu melakukan pekerjaan yang diberikan dengan lebih baik dan optimal. Pegawai juga aktif dalam mencari tahu informasi, sehingga melakukan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan inisiatif dari dalam diri sendiri.

Penelitian sebelumnya tentang kepuasan kerja dan *internal locus of control* yang pernah dilakukan oleh Adriani (2012) yang berjudul Hubungan Antara *Internal Locus Of Control* dengan Kepuasan Kerja Karyawan. Hasil penelitian dari Adriani menunjukkan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan *internal locus of control* pada karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2012) yang berjudul Hubungan *Locus Of Control* dengan Kepuasan Kerja Karyawan Vincent Maestro Group Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan *internal locus of control* pada karyawan vincent maestro group. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi penelitian yang dilakukan, waktu penelitian, dan subjek yang akan diteliti. Bank Nagari adalah perusahaan perbankan terbesar di daerah Sumatra Barat bertugas melayani dan membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang terampil di bidangnya.

Dari uraian yang telah ditemukan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Hubungan Antara *Internal Locus Of Control* dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai di Bank Nagari Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada latar belakang dan rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *internal locus of control* dengan kepuasan kerja pada pegawai Bank Nagari Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empirik ada tidaknya hubungan antara *internal locus of control* terhadap kepuasan kerja Pada Pegawai Bank Nagari Padang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat tersebut yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan untuk pengembangan kajian ilmu psikologi khususnya di bidang psikologi industri organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Pegawai Bank Nagari

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pegawai agar dapat memahami dan mengetahui sejauh mana

kemampuan kontrol diri yang dimiliki oleh pegawai, sehingga dapat membantu meningkatkan rasa puas dalam bekerja.

b. Bagi Bank Nagari

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan informasi bagi Bank Nagari untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan kontrol diri yang dimiliki oleh pegawai Bank Nagari Padang.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah referensi atau acuan untuk keperluan penelitian selanjutnya.