

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan memegang peranan paling krusial dalam perekonomian suatu negara, termasuk Indonesia. Sektor perbankan di Indonesia telah mengalami transformasi signifikan dari masa ke masa, mencerminkan dinamika ekonomi, kebijakan pemerintah, serta perkembangan teknologi. Sebagai salah satu pilar utama dalam system keuangan, bank memiliki fungsi vital dalam penghimpunan dana dari Masyarakat dan penyaluran kredit kepada sektor-sektor produktif, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi. Pada era globalisasi saat ini, sektor perbankan di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dan peluang. Tantangan tersebut meliputi peningkatan dari bank-bank asing, perubahan regulasi, serta tuntutan untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi digital. Selain itu, perubahan perilaku konsumen yang semakin mengarah pada penggunaan layanan perbankan digital memaksa bank-bank konvensional untuk berinovasi dan memperluas layanan mereka ke ranah digital.

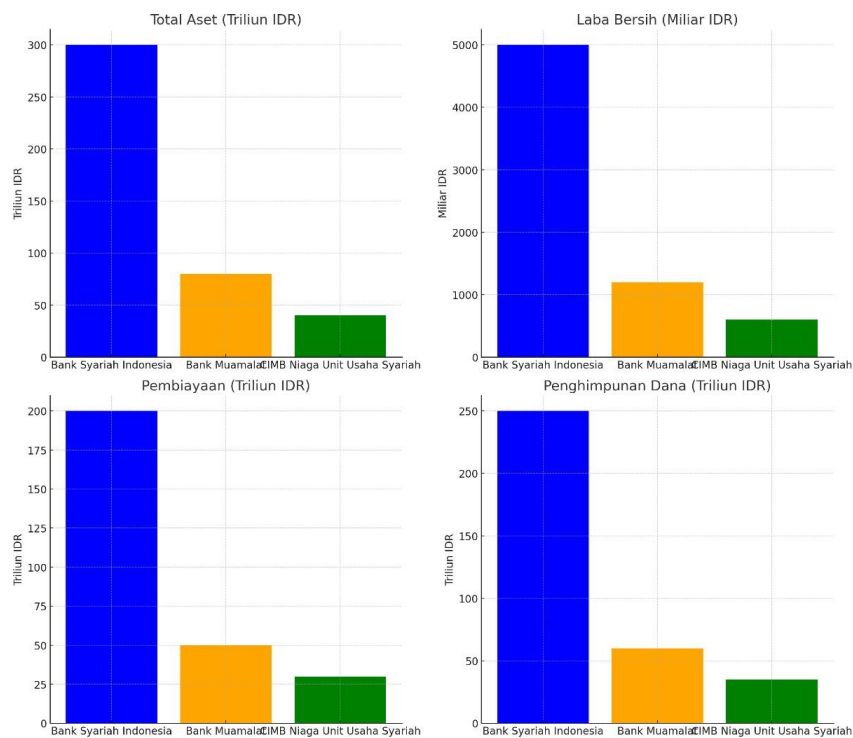
Di sisi lain, peluang dari perkembangan teknologi memberikan kesempatan bagi perbankan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Inovasi fintech, seperti layanan pembayaran digital, pinjaman online, dan investasi berbasis teknologi, telah membuka peluang baru bagi bank untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan inklusi keuangan.

Perbankan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Bank berfungsi sebagai Lembaga intermediasi yang menghubungkan pihak yang memiliki surplus dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Di Indonesia, industri perbankan berkembang pesat dan semakin beragam, termasuk dengan hadirnya perbankan syariah yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah Islam. Perbankan syariah tidak hanya berfungsi sebagai Lembaga keuangan tetapi juga berperan dalam mendukung perekonomian yang berkeadilan dan berkeeseimbangan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan sejak diperkenalkannya bank syariah pertama yaitu, Bank Muamalat di Indonesia pada tahun 1992. Hingga saat ini, banyak bank syariah yang telah beroperasi dan berkompetisi dalam industri perbankan nasional. Salah satu bank syariah terkemuka adalah PT Bank Syariah Indonesia, yang merupakan hasil merger dari tiga bank syariah besar di Indonesia : Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah yang menjadi PT Bank Syariah Indonesia pada 27 Januari 2021, selanjutnya diresmikan kehadiran BSI pada 1 Februari 2021. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, tentu BSI memiliki pesaing dikelasnya yaitu Bank Muamalat dan Bank CIMB Niaga unit Syariah. Kedua Bank syariah tersebut memiliki total aset sebesar 66,2 Triliun rupiah untuk Bank Muamalat dan

61,46 Triliun rupiah untuk Bank CIMB Niaga unit syariah sedangkan BSI masih menduduki posisi pertama dengan asset sebesar 319,85 Triliun rupiah berdasarkan data yang didapat dari laporan kinerja akhir pada September 2023.

Berikut grafik pada gambar 1 mengenai perbandingan dari ketiga bank syariah tersebut:



Sumber : Laporan Kinerja Akhir Perbankan Syariah Tahun 2023

Gambar 1
Grafik Laporan Kinerja Akhir Perbankan Syariah Tahun 2023

Total asset merujuk pada jumlah asset yang dimiliki oleh masing-masing bank, sedangkan laba bersih merujuk pada keuntungan bersih yang diperoleh masing-masing dalam jangka waktu tertentu, Pembiayaan merujuk pada jumlah pembiayaan yang diberikan oleh masing-masing bank dan Penghimpunan dana merujuk pada jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh masing-masing perbankan. Grafik ini memberikan visualisasi yang jelas mengenai kinerja keuangan dari ketiga bank syariah tersebut.

Bank Syariah Indonesia menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dalam semua kategori dibandingkan dengan Bank Muamalat dan CIMB Niaga Unit Usaha Syariah. Dengan adanya grafik ini dapat menunjukkan performa dari setiap bank tersebut. Bank BSI didirikan pada 1 Februari 2021 hasil penggabungan dari tiga bank syariah milik BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dalam hal aset dan jaringan. Lalu untuk produk dan layanan Bank BSI menawarkan beberapa layanan seperti, Menawarkan beragam produk termasuk tabungan, deposito, pembiayaan, kartu kredit, dan layanan digital, Menyediakan layanan pembiayaan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Bank BSI juga didukung dengan jaringan yang luas, Memiliki jaringan luas dengan lebih dari 1.200 kantor cabang dan lebih dari 1.700 ATM di seluruh Indonesia.

Lalu untuk kegiatan mobilitas setiap harinya Bank BSI Menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk layanan perbankan digital yang dapat diakses Dimana saja. Ketiga bank syariah ini memiliki keunggulan dan kekhasan

masing-masing. Bank BSI unggul dalam hal jaringan dan kekuatan aset, Bank Muamalat memiliki pengalaman panjang dan basis nasabah loyal, sementara CIMB Niaga Syariah menawarkan layanan digital yang canggih berkat dukungan dari CIMB Niaga. Pemilihan bank terbaik akan sangat tergantung pada kebutuhan spesifik dan preferensi nasabah.

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian syariah dan memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, salah satu kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang prima adalah karyawan yang baik sehingga dapat memberikan kesan yang menyenangkan bagi setiap nasabah dalam melakukan transaksi, oleh karena itu seorang karyawan perlu memiliki kepuasan dalam melakukan pekerjaannya. Setiap seseorang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja, pada umumnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual karena setiap individu akan menguasai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Menurut Afandi (2021), adapun persyaratan kepuasan kerja yang dinilai baik berdasarkan:

- a. Pekerjaan, isi pekerjaan yang dilaksanakan seseorang dapat menjadi faktor kepuasan dalam bekerja;
- b. Upah, Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai hasil dari melakukan pekerjaannya apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil;

- c. Pengawas, Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau arahan dalam pelaksanaan kerjanya;

Rekan Kerja, Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat membuat pekerjaan menjadi menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Selain itu, kompensasi yang memadai juga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan kerja. Menurut Simamora (2015:445) syarat dari kepuasan kompensasi yaitu sebagai berikut:

- a. upah dan gaji, yang diberikan sudah mencukupi kebutuhan dari pegawai:
- b. insentif, yang diberikan sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada pegawai:
- c. tunjangan, yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dari pegawai:
- d. dan fasilitas, yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan menunjang pegawai dalam bekerja.

Kompensasi yang adil dan kompetitif, yang meliputi gaji pokok, tunjangan, insentif, dan bonus dapat menjadi motivator kuat bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Kompensasi yang memadai memberikan rasa penghargaan terhadap usaha dan kontribusi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepuasan kerja. PT Bank Syariah Indonesia Area Bogor menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola kedua factor ini. Persaingan yang ketat di industry perbankan, perubahan

kebijakan, serta ekspektasi yang tinggi dari nasabah memerlukan strategi yang tepat dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan kompensasi yang memadai. Front liner sering kali menghadapi tekanan tinggi dari nasabah dan target yang harus dicapai, sehingga manajemen perlu memastikan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang cukup baik dari segi lingkungan kerja maupun kompensasi.

Dalam konteks PT Bank Syariah Indonesia Area Bogor, kepuasan kerja Frontliner menjadi sangat penting karena mereka adalah ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan nasabah yang memengaruhi citra dan layanan bank. Lingkungan kerja dan kompensasi merupakan dua factor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dalam sebuah organisasi. Pada PT Bank Syariah Indonesia, yang merupakan salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, kepuasan kerja karyawan, terutama front liner, menjadi aspek krusial yang tidak hanya memengaruhi kinerja individu tetapi juga keseluruhan kinerja Perusahaan. Front liner yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung lebih termotivasi, produktif, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila pegawai sudah melakukan pekerjaannya dengan nyaman.

Menurut Afandi (2018:65) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai sebagainya. Afandi (2018:66) menyatakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik ada beberapa hal yang harus

diperhatikan yaitu: Bangunan tempat kerja, Ruang kerja yang lapang, Ventilasi udara yang baik, Tersedianya tempat ibadah, Tersedianya sarana angkutan pegawai.. Afandi (2018:71) menyebutkan beberapa syarat kepuasan lingkungan kerja yaitu sebagai berikut: Lampu penerangan tempat kerja, Jendela tempat kerja, Tata warna, Dekorasi, suara, Suhu udara, Kelembaban udara. Sedarmayanti (2011:26) menyatakan, lingkungan non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Hal itu tentu bisa berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Robbins dan Judge (2011:110) menyatakan bahwa, Lingkungan kerja seorang pegawai sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya.

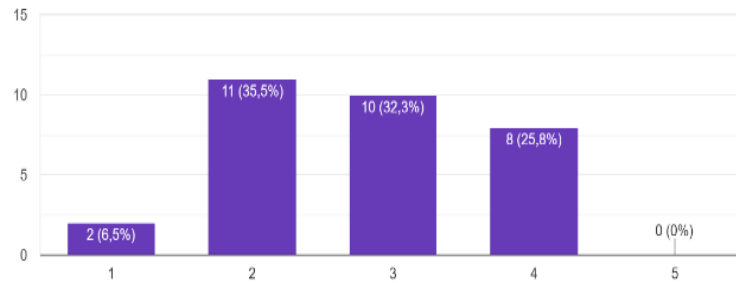
Dalam penelitian ini penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Bank BSI Area Bogor, sebagai Langkah awal peneliti melakukan pra survey terhadap 32 front liner sebagai responden yang bertempat di Area Bogor.

Berikut grafik pada gambar 2, 3 dan 4 mengenai hasil dari PraSurvey penelitian 1:



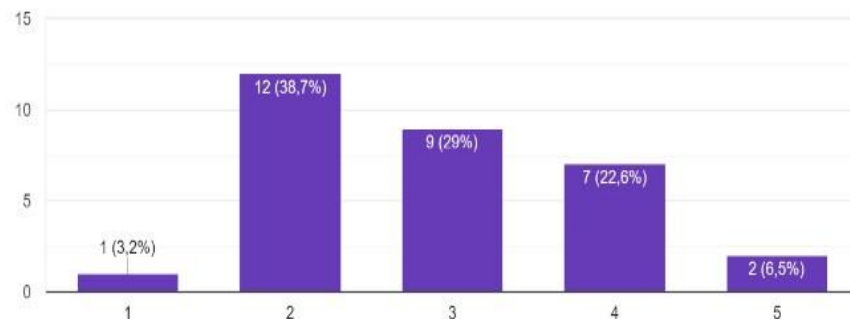
Gambar 2
Hasil Presurvei 1

Apakah saudara merasa puas dengan kompensasi yang diberikan kepada saudara?
31 jawaban



Gambar 3
Hasil Presurvei 2

Apakah rekan kerja saudara mendukung saudara dalam menjalankan pekerjaan saudara?
31 jawaban



Gambar 4
Hasil Presurvei 3

Pra survey ini dilakukan dengan metode likert dengan skala 1-5 yang diawali dengan 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = sangat setuju dan 5 = setuju. Maka berdasarkan hasil dari pra survey diatas penulis menemukan adanya masalah terkait kepuasan kerja, Dimana sebanyak 45,2% pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaannya, hal itu disebabkan dengan tingginya beban kerja yang diberikan kepada pegawai. Kemudian sebanyak 35,5% pegawai merasa tidak puas dengan kompensasi yang diberikan Perusahaan, hal itu disebabkan dengan rendahnya kompensasi yang diberikan

kepada pegawai. Lalu sebanyak 38,7% pegawai yang merasa rekan kerja tidak saling mendukung dalam pekerjaan hal ini dipicu oleh persaingan antar pegawai yang menyebabkan terjadinya perselisihan sehingga para pegawai tidak mendukung satu sama lain. Berdasarkan hasil pra survey penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan masalah dalam tempat penelitian ini yaitu di PT Bank Syariah Indonesia Area Bogor, dikarenakan tingginya presentase tidak setuju mengenai kepuasan kerja yang didapatkan di tempat penelitian ini. Oleh karena itu penulis memutuskan menggunakan Kepuasan Kerja sebagai variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini.

Selanjutnya guna memperkuat hasil dari pra survey penelitian 1, dilakukan pra survey penelitian ke 2 untuk mengetahui factor-factor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja di tempat penelitian ini yaitu PT Bank Syariah Indonesia Area Bogor.

Berikut grafik pada gambar 3 mengenai pra survey penelitian 2 untuk mengetahui apa saja factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai:



Gambar 5
Hasil presurvei

Dapat ditelaah berdasarkan data pada pra survey diatas maka dapat disimpulkan terdapat dua factor yang memiliki presentase paling tinggi yaitu Lingkungan Kerja dan Gaji sebagai hal yang paling memengaruhi kepuasan kerja menurut *front liner* Bank BSI Area Bogor sebagai responden. Oleh karena itu penulis memutuskan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di PT Bank BSI Area Bogor, yaitu Lingkungan kerja dan gaji.

Guna melihat bagaimana kondisi mengenai kepuasan kerja karyawan PT Bank BSI Area Bogor penulis melakukan pra survey penelitian 3 dengan menyebarkan kuesioner sementara, yang terdiri atas indikator kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kompensasi kepada front liner sebagai responden dalam penelitian ini.

Berikut hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner mengenai kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kompensasi yang tertuang dalam tabel:

Tabel 1
Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank BSI Area Bogor

No	Pertanyaan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target Dalam (%)
		Ya	Tidak		
1	Apakah anda merasa puas dengan beban pekerjaan yang diberikan kepada anda ?	46,90%	53,10%	32	100
2	Apakah anda merasa puas dengan upah yang diberikan perusahaan kepada anda ?	34,40%	65,60%	32	100
3	Apakah anda merasa puas dengan dukungan yang diberikan atasan anda?	50%	50%	32	100
4	Apakah anda merasa puas dengan dukungan dan kolaborasi yang dilakukan oleh rekan kerja anda ?	37,50%	62,50%	32	100

Sumber : Hasil Olah Data Sementara (2024)

Pada Tabel 1 didapatkan hasil berupa sebanyak 53,10% dari 32 karyawan front liner PT Bank BSI merasa tidak puas terhadap beban pekerjaan yang diberikan oleh Perusahaan. Data menunjukkan bahwa distribusi dan volume pekerjaan perlu dievaluasi. Perusahaan perlu meninjau kembali alokasi tugas untuk mengurangi beban kerja yang dirasakan berlebihan oleh sebagian besar pegawai. Lalu sebanyak 65,60% karyawan merasa tidak puas dengan upah yang mereka terima. Ini merupakan indikasi bahwa perusahaan mungkin perlu meninjau kembali struktur penggajian dan mempertimbangkan peningkatan kompensasi untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Presentase Kepuasan terhadap dukungan atasan terbagi rata dengan 50% pegawai merasa puas dan 50% merasa tidak puas. Data menunjukkan bahwa ada peluang untuk meningkatkan hubungan dan dukungan dari atasan kepada karyawan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi. Disusul oleh Mayoritas pegawai 62,50% merasa tidak puas dengan dukungan dan kolaborasi yang dilakukan oleh rekan kerja. Maka mengindikasikan perlunya peningkatan kerja sama tim dan interaksi antar pegawai untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Tabel 2
Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Lingkungan Kerja Karyawan PT Bank BSI
Area Bogor

No	Pertanyaan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target dalam (%)
		Ya	Tidak		
1	Apakah pencahayaan di kantor anda sudah cukup terang dan membuat anda fokus dalam bekerja?	59,40%	40,60%	32	100
2	Apakah jendela di kantor anda memiliki fitur pengaturan ventilasi yang memadai untuk sirkulasi udara?	65,60%	34,40%	32	100
3	Apakah tata warna dalam ruangan ataupun kantor membuat suasana hati anda senang dalam melakukan pekerjaan?	56%	44%	32	100
4	Apakah komunikasi antar karyawan memengaruhi pekerjaan anda?	65,60%	34,40%	32	100
5	Apakah adanya dekorasi dalam ruangan dan kantor membuat anda bersemangat dalam menjalankan pekerjaan?	56,30%	43,80%	32	100
6	Apakah sirkulasi udara serta wewangian sudah memadai di kantor anda?	62,50%	37,50%	32	100
7	Apakah Atasan anda memberikan dukungan dalam menjalankan pekerjaan?	32,10	67,90%	32	100

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2024)

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan hasil berupa Mayoritas karyawan sebanyak 59,40% *front liner* PT Bank BSI Area Bogor merasa puas dengan pencahayaan di kantor yang cukup terang dan membantu mereka fokus dalam bekerja. Namun, 40,60% masih merasa tidak puas, menunjukkan ada ruang untuk perbaikan. Selanjutnya sebagian besar pegawai 65,60% merasa ventilasi jendela cukup memadai untuk sirkulasi udara yang baik. Ini menandakan bahwa perusahaan memperhatikan sistem ventilasi agar sesuai dengan harapan dari para karyawan. Kemudian, Sebanyak 56% pegawai

merasa tata warna ruangan membuat suasana hati mereka senang dalam bekerja, sementara 44% tidak merasa demikian. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa tatawarna ruangan cukup penting untuk kesejahteraan emosional pegawai. Selanjutnya mengenai Komunikasi antar Karyawan sebagian besar pegawai 65,60% merasa Komunikasi antar karyawan dapat mempengaruhi pekerjaan dan membuat pekerja merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini perlu ditangani untuk meningkatkan kenyamanan pegawai. Lalu sebanyak 56,30% pegawai merasa dekorasi ruangan membuat mereka bersemangat dalam bekerja. Namun, 43,80% merasa tidak demikian, sehingga perlu ada peningkatan dalam penataan dekorasi untuk mendorong semangat kerja. Mayoritas pegawai sebanyak 62,50% merasa sirkulasi udara dan wewangian sudah memadai di kantor salah satunya dengan pengharum ruangan disetiap sudut lalu kebersihan yang selalu terjaga sehingga tidak menimbulkan bau yang tidak sedap, kendati demikian sekitar 37,50% merasa belum cukup memadai, sehingga dapat dilakukannya tinjauan ulang mengenai hal tersebut. Lalu sebanyak 67,90% pegawai merasa atasan mereka belum memberikan dukungan secara maksimal sehingga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap motivasi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, hal ini juga erat kaitannya dengan rasa kepuasan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Ini menunjukkan perlunya pembinaan dan penyelarasan antar karyawan maupun dengan atasan sehingga keduanya dapat berjalan beriringan demi mencapai tujuan perusahaan.

Tabel 3
Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Kompensasi Karyawan PT Bank BSI Area Bogor

No	Pertanyaan	Jawaban (%)		Jumlah Pegawai	Target dalam (%)
		Ya	Tidak		
1	Apakah gaji dan upah yang anda terima sudah sesuai dengan keinginan anda?	31,30%	68,70%	32	100
2	Apakah insentif yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan beban kerja anda?	34,40%	65,60%	32	100
3	Apakah tunjangan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan anda?	50%	50%	32	100
4	Apakah fasilitas yang diberikan perusahaan sudah cukup memadai dan membantu anda dalam bekerja?	66,40%	33,60%	32	100

Sumber: Olah Data Sementara (2024)

Berdasarkan data pada tabel 3, didapatkan hasil berupa sebanyak 68,70% dari *front liner* PT Bank BSI merasa bahwa gaji dan upah yang mereka terima belum sesuai dengan keinginan mereka. Data menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan terhadap kompensasi finansial yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini besar kaitan dengan lowongan untuk front liner khususnya dibuka bagi pemegang lulusan Sekolah Menengah Atas/Sederajat sehingga gaji yang didapatkan tidak sebesar karyawan tetap. Selain itu, sebanyak 65,60% karyawan merasa bahwa insentif yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan beban kerja mereka. Data pada tabel menunjukkan bahwa perusahaan mungkin perlu meninjau kembali

kebijakan insentif untuk mencerminkan beban kerja pegawai secara lebih adil. Kemudian kepuasan terhadap tunjangan yang diberikan perusahaan terbagi rata, dengan 50% pegawai merasa tunjangan sudah sesuai dengan harapan mereka dan 50% merasa belum sesuai. Perhitungan berdasarkan kepada kebutuhan individu masing masing sehingga, menunjukkan bahwa ada kesempatan untuk memperbaiki atau menyesuaikan tunjangan agar lebih memuaskan bagi semua pegawai. Kemudian, sebanyak 66,40% pegawai merasa bahwa fasilitas yang diberikan perusahaan sudah cukup memadai dan membantu mereka dalam bekerja. Namun, masih ada 33,60% yang merasa fasilitas tersebut belum memadai, yang berarti adaruang untuk perbaikan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil pra-survei sementara yang dilakukan kepada karyawan front liner PT Bank BSI Area Bogor, terlihat beberapa masalah yang menarik perhatian untuk diteliti lebih lanjut, maka penulis memutuskan meneliti lebih dalam terkait rendahnya Kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh Lingkungan kerja dan Kompensasi yang kurang berjalan dengan baik di Perusahaan ini. Mengingat pentingnya factor-faktor penunjang kepuasan kerja seperti Lingkungan kerja dan Kompensasi di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank BSI Area Bogor.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan pada halaman sebelumnya, maka identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan terhadap beban kerja yang diberikan, sejumlah pegawai merasa beban tugas dan tanggung jawab tidak seimbang.
2. Ketidakpuasan terhadap upah yang diberikan tidak dapat memenuhi kebutuhan pegawai.
3. Hubungan dengan sesama rekan kerja yang kurang baik dapat mengakibatkan masalah kenyamanan jangka Panjang bagi pegawai.
4. Dukungan dari atasan/pimpinan yang kurang akan mengakibatkan ketidakselarasan dalam melaksanakan pekerjaan.
5. Gaji yang diberikan belum sesuai dengan harapan pegawai, Dimana gaji tersebut belum sebanding dengan tanggung jawab dan kontribusi mereka dalam Perusahaan.
6. Insentif tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan atas kerumitan atau beban kerja tambahan yang pegawai tanggung.

C. Batasan Masalah

Dalam Penelitian ini penulis memutuskan tempat penelitian hanya dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor, sehingga hasil penelitian akan mencerminkan kondisi di area tersebut dan tidak mencakup area lain di Indonesia. Responden penelitian dibatasi pada karyawan front

liner, yaitu mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Hal ini mencakup teller dan customer service. Penulis menemukan masalah yang dihadapi disana adalah mengenai kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Afandi pada tahun 2021 yaitu Pekerjaan, Upah, Atasan atau pengawas, dan rekan kerja. Lingkungan Kerja sebagai variabel bebas yang dipilih melalui pra survey penelitian yang menghasilkan data bahwa terdapat masalah dalam lingkungan kerja. Kompensasi sebagai variabel bebas yang dipilih melalui pra survey penelitian sehingga menghasilkan data bahwa terdapat masalah dalam kompensasi. Variabel kepuasan kerja sebagai variabel terikat dalam penelitian ini dipilih berdasarkan masalah yang dihadapi ditempat penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan front liner di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan front liner di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor?
3. Apakah lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan front liner di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan front liner di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan front liner di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor.
3. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan front liner di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Membantu dalam merancang strategi untuk meningkatkan kinerja dan loyalitas front liner serta Memberikan pemahaman pentingnya Lingkungan kerja dan Kompensasi pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bogor.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat berguna dalam pengaplikasian teori-teori yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan ke dalam pengaplikasian di lapangan. Penelitian ini juga diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini mengatur sistem penulisan berdasarkan pembahasan bab demi bab, seperti yang dijelaskan dibawah ini

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari pengungkapan kajian literatur mengenai variabel, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data