

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini di dalam lingkungan perusahaan yang menyediakan jasa seperti Bank menemukan berbagai tantangan baru. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat nasabah semakin mudah mengakses informasi dan semakin kritis dalam menilai pasar. Nasabah menuntut kualitas jasa pelayanan yang baik, menyediakan jasa pelayanan dengan cepat, fleksibilitas dan harga yang bersaing dari perusahaan jasa lain. Perusahaan yang memberikan pelayanan maksimal akan memberikan kepuasan kepada nasabah¹. Pada akhirnya industri perbankan menuntut karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan nasabah, ironinya banyak diantara industri perbankan tidak memikirkan kondisi fisik dan psikologis dari para karyawan.

Banyaknya tuntutan yang diberikan perusahaan kepada karyawan mengharuskan perusahaan untuk memberikan program pelatihan kepada karyawan untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang nanti mereka butuhkan, sehingga perilaku disiplin, kemampuan serta keterampilan mereka dimanfaatkan untuk dapat meningkatkan SDM di dalam perusahaan dan memenuhi kebutuhan nasabah (Adlin, Agussalim dan Delvianti, 2021).

Pelatihan dikaitkan dengan keterampilan dibutuhkan oleh manajer organisasi, yang harus diperoleh anggota organisasi, untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan (Sesen dan Ertan, 2021). Dalam pelatihan karyawan metode dan materi yang diajarkan nantinya akan berpengaruh terhadap minat belajar peserta pelatihan tersebut. Setiap orang memiliki kemampuan masing-masing dan menyukai metode belajar yang berbeda-beda, dengan adanya perbedaan tersebut maka tenaga pengajar harus mampu memahami dan menjalankan tugas secara professional agar kualitas sumber daya manusia yang lulus dari

pelatihan dapat lebih baik dari sebelumnya. Metode tersebut dapat membantu dalam upaya peningkatan kualitas dari individu. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan kepuasan kerja cenderung rendah (Evan, Agussalim dan Delvianti, 2021).

Ketika kesenjangan antara keterampilan yang diperlukan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan meningkat, hal ini mengurangi kepuasan mereka dalam pekerjaan dan meningkatkan kemungkinan mereka berencana untuk berhenti bekerja pada perusahaan. Rowden (2002) dan Rowden dan Conine (2005) menyarankan bahwa pelatihan dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan kerja para karyawan (Sesen dan Ertan, 2021).

Menurut Iqbal dan Waseem (2012) stres kerja merupakan salah satu masalah serius yang berhubungan dengan kepuasan kerja, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Singh dan Nayak (2015) kepada polisi di India menemukan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sebuah bagian yang tidak terpisahkan dari suatu kesuksesan organisasi. Seseorang dapat merasa puas dengan satu atau lebih aspek pekerjaannya tetapi dapat pula merasa tidak puas terhadap aspek lainnya. Agung, Nurul & Widya (2013) menyebutkan bahwa permasalahan kepuasan kerja merupakan hal yang mendasar yang terjadi di sebuah perusahaan. Karyawan yang merasa tidak puas diduga dapat menimbulkan berbagai masalah seperti meningkatnya tingkat absensi karyawan dan perilaku kerja pasif.

Sulitnya memantau Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan selain harus memastikan kepuasann karyawan. Perusahaan juga harus memantau apakah Sumber Daya

Manusia mendapat gangguan yang berasal dari dalam maupun luar perusahaan, salah satunya yaitu stres di tempat kerja.

Perusahaan perbankan di kota Merauke-Papua ini dipilih sebagai objek penelitian dikarenakan belum ada penelitian yang membahas mengenai pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel moderasi di kota Merauke-Papua, sehingga penelitian di kota Merauke-papua ini memiliki data spesifik yang cocok untuk dilakukannya sebuah penelitian.

Berdasarkan dari latar belakang masalah ini, maka penelitian ini akan membahas pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel moderasi pada karyawan perbankan di kota Merauke-Papua.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Apakah pelatihan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang di moderasi variabel stres kerja?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dan terlalu meluas maka pembatasan dilakukan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan membahas mengenai pelatihan karyawan dan kepuasan kerja dan stres di tempat kerja yang memiliki pengertian sebagai berikut.

1. Menurut Noe dalam Jehanzeb (2015) pelatihan adalah kegiatan yang direncanakan oleh organisasi untuk mentransfer pengetahuan dan keterampilan kerja, dan memperbaiki sikap dan perilaku karyawan yang sesuai dengan tujuan

organisasi

2. Folkman dalam Yim *et al* (2017) mendefinisikan stres kerja sebagai keadaan dimana individu merasakan bahwa kemampuannya tidak mampu mengatasi tuntutan eksternal terhadapnya.
3. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sebuah perasaan seseorang seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins, 2003).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu.

1. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja.
2. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja yang di moderasi variabel stres kerja.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan untuk berbagai pihak yaitu.

1. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa/i sebagai sumber informasi dan bahan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelatihan karyawan dan kepuasan kerja.

2. Bagi perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi Perusahaan sekaligus menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan Perusahaan mengenai pelatihan karyawan serta kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti membahas latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti membahas tentang teori-teori yang nanti dijadikan landasan topik dari penelitian

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang sumber data, metode pengambilan sampel, model penelitian, desain koesioner, variabel penelitian, hipotesis penelitian dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS dan PEMBAHASAN MASALAH

Pada bab ini penulis menjeelaskan tentang analisis data.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini yang merupakan bab terakhir berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan juga saran yang diberikan penulis kepada semua pihak.