

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan adalah pemikir, penggerak, serta pelaksana dalam perusahaan guna tercapainya tujuan perusahaan. Sebagai seorang manager berbagai daya dan upaya harus dilakukan agar mampu menarik, memelihara maupun mempertahankan karyawan untuk tetap berada dalam perusahaan dengan produktivitas dan loyalitas yang tinggi. Untuk itu sebagai seorang manager atau atasan menghadirkan kepuasan kerja bagi karyawan diyakini mampu mendorong serta mempengaruhi semangat kerja sehingga karyawan dapat melakukan tugasnya dengan maksimal dan berdampak tercapainya tujuan perusahaan.

Seperti yang diketahui karyawan merupakan motor penggerak keberhasilan organisasi dalam hal ini juga terjadi pada lembaga keuangan. Lembaga keuangan di Indonesia sendiri terbagi menjadi *dual banking sytem* yakni bank konvensional dan bank syariah. Terdapat beberapa perbedaan mendasar antara perbankan Syariah dan perbankan konvensional. Landasan hukum yang menjadi pedoman dalam kegiatan operasional keduanya berbeda. Bank Konvensional berpedoman pada sistem ekonomi modern dan terdapat sistem bunga. Namun perbankan syariah berpedoman pada Al-Qur'an, Hadis serta Ijmak dan Qiyas, selain itu bank Syariah bukan menggunakan sistem bunga namun bagi hasil. Kemunculan bank Syariah di Indonesia yakni

dengan hadirnya Bank Muamalat pada tanggal 1 November 1991 di pasar ekonomi Indonesia yang kemudian membuat bank-bank syariah lainnya bermunculan dan menghisai pangsa pasar keuangan Indonesia.²

Seperti yang diketahui belakangan ini tepatnya pada bulan Februari 2021 ketiga bank milik BUMN di Indonesia bermeger menjadi satu dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebelumnya bank ini beranggotakan BRI Syariah, Mandiri Syariah, dan BNI Syariah.³ Setelah bermerger maka *value* dari bank Syariah semakin meningkat hal ini terbukti dari data yang diterbitkan OJK sebagai berikut:⁴

Tabel 1.1
Predikat Bank Terbaik di Indonesia Berdasarkan Aset Bank
Tahun 2020

No	Nama Bank	Total Aset	Pangsa Pasar
1.	Bank BRI	1422 triliun	15,5 %
2.	Mandiri	1212 triliun	13,4%
3.	BCA	1062 triliun	11,7%
4.	BNI	822 triliun	9,0%
5.	Bank BTN	363 triliun	4,0%
6.	Cimb Niaga	280 triliun	3,1%
7.	BSI	240 triliun	2,7%
8.	OCBC NISP	206 triliun	2,3%
9.	Panin Bank	201 triliun	2,2%
10.	Permata Bank	198 triliun	2,2%
11.	Danamon	181 triliun	2,0%
12.	MUFG	172 triliun	1,9%
13.	Mandiri Syariah*	127 triliun	1,4%
14.	BRI Syariah*	58 triliun	0,6%
15.	BNI Syariah*	55 triliun	0,6%

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia (OJK), 2020

² Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Era Digital*, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), hlm.5

³ Wiwin Muchtar Wiyono, *Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah*, (Purwokerto: Cakrawala Hukum 2021) hlm. 69

⁴ Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2020, OJK

Keterangan:

* : Sebelum merger

Berdasarkan data statistic perbankan Indonesia (OJK) Desember 2020, berdasar asset bank tiga bank syariah yang melakukan merger, belum berada pada 10 (sepuluh) bank dengan aset terbesar. Dimana pangsa pasar yang ada juga berada dibawah 1,5% dari total asset nasional. Adanya konsolidasi melalui merger akan meningkatkan aset bank hasil merger secara akumulatif menjadi sebesar Rp240 triliun dengan pangsa pasar mencapai 2,7% dari seluruh industri perbankan nasional dan menduduki urutan 7 preddikat bank terbaik berdasarkan total asset dengan nama resmi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.⁵ Dengan mergernya ketiga bank ini maka *value* serta daya saing Bank Syariah semakin baik dan meningkat, layanan digital yang disediakan menjadi lebih handal dan mampu berkompeten, membuat industri perbankan syariah semakin mampu dikenal secara global, berpotensi meningkatkan ranking keuangan syariah global.

Keuntungan dari adanya merger ini dimanfaatkan dengan bijak oleh Bank Syariah untuk lebih megembangkan serta menyalurkan produk dan jasanya. Namun tetap terdapat beberapa kekurangan yang membuat bank ini terhambat perkembangannya. Bank syariah masih kekurangan baik dari segi kuantitas dan kualitas karyawan sebab 90% karyawan bank syariah tidak

⁵ Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2020, OJK. hlm. 37

mempunyai *skill, knowledge* serta latar belakang pendidikan yang sejalan dengan perbankan syariah atau ekonomi syariah.⁶

Berdasarkan data keberlanjutan keuangan BSM yang sekarang bermerger menjadi Bank Syariah Indonesia komposisi kepegawaian berdasarkan status pegawai bisa dijelaskan melalui table berikut ini:

Tabel 1.2
Komposisi Kepegawaian Berdasarkan Status Pegawai

Uraian	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Tetap	4.840	3.290	4.860	3.246	4.971	3.294
Kontrak	156	294	174	272	203	242
Total	8.580		8.552		8.710	

Sumber: Data Laporan Keuangan Keberlanjutan BSI 2020

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa komposisi kepegawaian berdasarkan status pegawai di BSM yang sekarang bermerger menjadi BSI dari tahun 2018 hingga 2020 berubah-ubah. Pada tahun 2018 dengan total 8.710 kemudian di tahun 2019 menurun drastis dengan jumlah hanya 8.552 dan kemudian di tahun 2020 mulai bangkit lagi dengan jumlah total 8.580.⁷ Berdasarkan data tersebut maka salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan syariah di samping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap Sumber Daya Insani atau karyawan yang menjadi tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Seorang banker syariah dituntut agar memiliki keterampilan serta kemampuan guna menjalankan setiap transaksi di perbankan sesuai asas dan syariat Islam.

⁶ Trimulati, *Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Bagi SDM di Bank Syariah*, (Iqtishadia, 2018), hlm. 242

⁷ Laporan Keberlanjutan PT Bank Syariah Mandiri 2020, hlm.38

Berdasarkan temuan studi di lapangan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman dipilih menjadi tempat penelitian sebab keberagaman karyawan berdasar suku, agama, bahasa dan kebiasaan dijumpai cukup banyak. Ini berdampak pada indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini. Selain itu ditemukan fakta di lapangan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman memiliki strategi khusus untuk membentuk karyawannya seperti dengan rutin melakukan evaluasi tiap minggunya, berdoa sebelum bekerja, sarapan atau makan siang Bersama, serta memegang prinsip senyum, salam sapa kepada siapa pun yang ada di lembaga. Indikator keberhasilan karyawan salah satunya terpeliharanya budaya organisasi yang baik dan terarah. Salah satu penilaian yang mampu dilakukan guna menentukan hal tersebut adalah dengan melihat dari segi komunikasi, konsep diri dan bagaimana individu menyikapi keberagaman lingkungan kerja yang akan di hadapai.

Sebagai motor penggerak bagi keberhasilan usaha karyawan dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik antar individu maupun kelompok. Pincus yang menjelaskan bahwa komunikasi ke atas atau komunikasi dengan atasan, komunikasi dengan rekan kerja atau mendatar serta komunikasi dengan bawahan atau ke bawah memiliki pola interaksi yang kokoh pada kepuasan serta prestasi kerja.⁸ Berdasarkan teori tersebut komunikasi efektif untuk menggerakkan kegiatan operasional dari perusahaan. Apabila komunikasi tidak terjalin dengan baik dalam sebuah organisasi maka antar

⁸ Pincus, *Communication Satisfaction, Job Satisfaction and Job Performance*, (Human Communication Research, 1986) hlm. 395

individu tidak akan mengetahui informasi yang dibutuhkan ketika bekerja. Komunikasi juga digunakan sebagai kunci dalam menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja yang digunakan sebagai media pemasaran atau promosi. Komunikasi yang baik akan mendorong timbulnya kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja.⁹

Hadirnya wabah covid-19 di awal mula permegeran Bank Syariah Indonesia membuat lembaga menetapkan beberapa kebijakan dengan diberlukannya PPKM oleh pemerintah, pengurangan jam operasional hingga sistem *Work From Home*. Dengan keterbatasan tersebut maka komunikasi antar karyawan yang tadinya terjalin secara langsung menjadi virtual kemungkinan akan terjadi *miscommunication*. Dalam proses pengelolaan kinerja pegawai, Bank mengutamakan terciptanya komunikasi 2 (dua) arah antara pegawai dan manajer agar tercipta hubungan yang harmonis dengan pemberian saran perbaikan atau umpan balik yang dapat diberikan oleh manajer untuk peningkatan kinerja pegawai. Seluruh proses pengelolaan kinerja dilakukan secara online melalui sistem kepegawaian (Sistem Informasi Pegawai/SIP) sehingga pegawai dapat dengan mudah mengakses maupun memudahkan penyimpanan seluruh informasi tentang kinerja pegawai. Umpan balik pada penilaian kinerja akhir tahun akan dijadikan rencana pengembangan pegawai di tahun berikutnya.¹⁰ Keterbatasan ini mengakibatkan promosi dan penjualan dilakukan secara terbatas sehingga

⁹ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2010), hlm. 29

¹⁰ Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021, hlm.258

terjadi penurunan pangsa pasar perbankan syariah, dapat dilihat pada tabel berikut:¹¹

Tabel 1.3
Tabel Pangsa Pasar Bank Syariah

Indikator	Oktober 2020	Oktober 2021	Selisih (%)
Aset	39,59%	38,50%	menurun 1,09%
Pembiayaan	39,66%	39,35%	menurun 0,31%
Pendanaan / DPK	43,35%	42,94%	menurun 0,41%

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021

Sama halnya dengan konsep diri yang merupakan sebuah persepsi internal dari individu tentang dirinya yang relatif stabil pada masa tertentu, konsisten dalam menghadapi situasi, bertahan terhadap perubahan, dan sebagai pusat kepentingan seseorang dikemukakan oleh Caproni.¹² Menurut Robbins apabila seorang karyawan meningkatkan konsep dirinya maka keterlibatan kerja karyawan pun akan meningkat sehingga berjalan dengan baik.¹³ Namun setiap individu dengan berbagai macam latar belakang pendidikan, budaya, agama, ras yang berbeda membawa budaya mereka ketika berada dalam suatu organisasi. Perbedaan ini jika tidak diorganisir dengan baik maka mengganggu perkembangan organisasi. Ketika sudah berada dalam organisasi yang sama seseorang akan dihadapkan pada visi dan misi yang sama atau keseragaman. Seorang banker dituntut untuk memiliki konsep diri yang disiplin, tanggung jawab, pekerja keras, cermat dan percaya

¹¹ Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021, hlm.228

¹² Eka Selvi Handayani, *Pengaruh Motivasi Dan Konsep Diri Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Kecamatan Samarinda Utara*, (Jurnal Pendas Mahakam. Vol 2 (2). 123-137. Agustus 2017), hlm. 124

¹³ Made Yatna Ari dkk, *Pengaruh Konsep Diri Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Smailing Tour Cabang Bali Di Denpasar*, (e-Journal Universitas Pendidikan Ganesha:2020)hlm 147

diri.¹⁴ Nilai-nilai utama sumber daya insani bagi bank syariah merupakan sebuah transformasi dari Badan Usaha Milik negara dengan *core values* AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) yang diadopsi BSI diharapkan menciptakan *culture fit*, sehingga mampu mengakselerasi kinerja Bank. Ke depan, dengan budaya yang selaras di lingkungan BUMN dan afiliasinya, diharapkan memudahkan Insan BSI dalam proses *talent mobility* apabila dibutuhkan pemerintah untuk kepentingan bangsa dan negara.¹⁵

Tabel 1.4
Reward dan Benefit Karyawan Bank Syariah Indonesia

<i>Reward</i>		Benefit
<i>Financial</i>	<i>Non-Financial</i>	
Bonus tahunan yang ditetapkan berdasarkan kinerja Bank, unit kerja dan pegawai.	Distribusi program <i>Employee Stock Allocation (ESA)</i> .	Fasilitas kesehatan
Penyesuaian gaji tahunan yang berpedoman pada peraturan pemerintah	Beasiswa bagi anak pegawai yang meninggal dunia.	Pembiayaan pegawai
a. Tunjangan hari raya (THR), b. Tunjangan Purna Jabatan, c. Tunjangan Perumahan dan Utilities	Diberikan kepada unit kerja dan individu berdasarkan inovasi terbaik yang berdampak kepada kinerja bank maupun reputasi BSI. Diberikan pada acara " <i>BSI excellence award</i> "	Hari cuti
Uang pelaksanaan cuti tahunan	Bantuan untuk pegawai yang mengalami musibah bencana alam dan kerusuhan.	Fasilitas transportasi
Uang cuti besar yang diberikan setiap periode masa kerja 3 (tiga) tahunan.	Pelatihan kerja dan pengembangan karir.	

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021

Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat bahwa apabila karyawan memiliki prestasi kerja mislanya melebihi target yang ditentukan

¹⁴ Sofyan Harahap, *Etika Bisnis dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.110

¹⁵ Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021, hlm.257

sehingga berdampak pada keberhasilan lembaga maka karyawan berhak memperoleh *reward* dan benefit atas usahanya. Tujuan pemberian reward adalah untuk mempertahankan posisi kompetitif di pasar, *retention* dan memotivasi pegawai terutama pegawai talenta. Selain itu, sebagai upaya menarik talenta terbaik di industri yang dibutuhkan Bank untuk mencapai tujuan bisnis dan menjaga kesinambungan usaha.¹⁶ Dalam layanan perbankan setiap transaksi yang terjadi harus dapat diselesaikan dengan waktu yang relative cepat namun tetap cermat, maka seorang karyawan harus memiliki keterampilan dunia perbankan agar dapat mendistribusikan setiap produk perbankan yang ditawarkan secara cepat, tepat dan memuaskan. Karyawan bank haruslah memiliki kualitas yang dapat diandalkan sesuai dengan *core values* AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).

Dimensi terakhir yang juga penting yakni lingkungan kerja. Suatu perusahaan pasti dihadapkan pada kondisi dimana lingkungan kerja bersifat mendukung ataupun tidak. Meskipun dalam kegiatan operasional lingkungan kerja tidak melaksanakan tugasnya secara langsung namun hal ini berdampak pada karyawan dalam sebuah perusahaan melakukan kegiatan operasional.¹⁷ Kepribadian dan karakter seseorang dipercaya mayoritas terpengaruh oleh lingkungan kerja. Menurut Robbins lingkungan kerja adalah kekuatan serta lembaga yang berada diluar serta memiliki potensi yang dapat mempengaruhi

¹⁶ Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021, hlm.257

¹⁷ Agung Prihantoro, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja dan Komitmen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 7

kinerja dalam organisasi, lingkungan yang dapat diklasifikasikan lagi yakni lingkungan umum serta lingkungan khusus.¹⁸

Karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan padanya tepat waktu, yang akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini disebabkan karena lingkungan kerja dalam hal fisik kurang mendapat perhatian, suhu udara ditempat kerja, luas ruang kerja yang sempit, kebisingan, kepadatan dan peralatan yang berserakan. Faktor-faktor fisik inilah yang sangat mempengaruhi tingkah laku manusia. Fasilitas lingkungan kerja yang nyaman dan aman akan mampu membuat karyawan bersemangat untuk meningkatkan prestasi karyawan, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.¹⁹ Bank berkomitmen untuk melakukan pemenuhan prinsip fundamental dan hak dalam lingkungan kerja. Kegiatan tanggung jawab sosial yang diterapkan di lingkungan kerja adalah terkait waktu kerja, cuti, izin menjalankan ibadah, izin melahirkan/keguguran dan sakit karena haid, dan izin laktasi/ mengeluarkan Air Susu Ibu (ASI).

Mengingat betapa pentingnya peran dan fungsi karyawan oleh sebab itu lembaga diwajibkan mengelola faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebab kepuasan kerja yang baik akan menciptakan kinerja yang maksimal sehingga penghasilan dari suatu perusahaan juga akan meningkat serta sebaliknya jika kinerja karyawan

¹⁸ Ita Rahmawati dkk, *Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah), hlm. 6

¹⁹ Rahmad Bahagia dan Linzzy Pratami Putri, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan*, (Sumatera Utara: Jurnal AKMAMI), hlm. 184

kurang baik maka penghasilan perusahaan cenderung menurun. Guna menggapai visi tersebut maka bank tentunya berusaha semaksimal mungkin untuk memenangkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan standar emosi senang yang diperoleh dari penilaian kerja.

Keberhasilan lembaga perbankan adalah ketika pihak internal dan eksternal merasa nyaman ketika berada dalam bank. Pihak internal yakni karyawan yang notabendnya adalah motor penggerak perbankan dikarenakan kegiatan operasional tidak akan berjalan lancar jika karyawan yang menggerakkan organisasi merasa tidak nyaman. Oleh sebab itu peneliti tertarik meneliti **”Pengaruh Komunikasi, Konsep Diri, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman”**.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan kerja karyawan dapat menumbuhkan efek positif bagi keberlangsungan lembaga. Seperti halnya pada studi kasus kali ini yakni Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang selalu mengedepankan bidang ilmu manajemen yakni manajemen sumber daya manusia di dalamnya terdiri dari budaya organisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut mampu diidentifikasi masalah yang muncul dalam penelitian sebagai berikut:

1. Hadirnya komunikasi yang baik antar individu dalam suatu organisasi membuat kegiatan operasional akan terjalin dengan baik.

2. Jika konsep diri dalam individu tidak baik dan enggan berkerja secara proaktif akan menghambat kesuksesan lembaga.
3. Lingkungan kerja yang kondusif serta cocok terhadap individu membuat pekerjaan karyawan akan nyaman.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat salah satu diantara variabel komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman?
3. Apakah konsep diri memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman?
4. Apakah lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis salah satu diantara variabel komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh

komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konsep diri terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan jawaban terkait permasalahan yang sedang diteliti, serta mempunyai manfaat teoritis serta manfaat praktis.

1. Secara Teoretis

Hasil penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi, Konsep Diri, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman diharapkan mampu menambah serta mengembangkan keilmuan khususnya manajemen bank syariah dengan sub teori manajemen sumber daya insani bank syariah, dan sumbangsih pemikiran.

2. Secara Praktis :

- a. Bagi Akademis, sebagai pertimbangan atau referensi Perbankan syariah serta karya-karya ilmiah dan sebagai referensi bagi mahasiswa, staf dan dosen atau bagi seluruh civitas akademika di

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atau masyarakat umum.

- b. Bagi Lembaga, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman, diharapkan penelitian ini mampu memberikan referensi terhadap lembaga terkait penerapan mekanisme pengelolaan manajemen bank syariah dengan sub teori manajemen sumber daya insani bank syariah serta pertimbangan pengambilan keputusan atau evaluasi. Selain itu diharapkan mampu mendukung peningkatan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sehingga dapat menjadi penyempurna dalam penentuan kebijakan Bank dalam membuat peraturan terhadap karyawan.
- c. Penelitian yang akan datang, untuk bahan rujukan peneliti selanjutnya mengenai komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Batasan atau ruang lingkup guna mempermudah pembahasan agar pembahasan yang dikaji nantinya tidak melebar serta dapat terfokus pada rumusan masalah. Disamping alasan tersebut pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan juga mampu dihindari dengan keterbatasan dan ruang lingkup penelitian.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut:

- a. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh komunikasi, konsep diri, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

- b. Penelitian ini memiliki subjek yakni karyawan salah satu bank syariah di wilayah Tulungagung, yakni Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang sekarang telah bermerger bersama dengan nama Bank Syariah Indonesia.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Komunikasi

Menurut Everett M. Roggers dan Lawrence Kincaid

Komunikasi merupakan proses yang mana terjadi diantara dua orang atau lebih guna melangsungkan pertukaran informasi antara satu dengan lainnya yang nantinya terjadi suatu informasi.²⁰

b. Konsep diri

Menurut Kreitner dan Kinicki

Konsep diri sebagai konsep yang dipunyai individu mengenai dirinya sebagai makhluk fisik, sosial, spriritual ataupun moral.²¹

c. Lingkungan Kerja

Menurut Danang Sunyoto

Lingkungan kerja adalah semua hal yang ada disekitar pekerja serta mampu mempengaruhi dirinya ketika melakukan kewajiban yang telah diberikan.²²

²⁰ Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, (Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka), hlm. 27

²¹ Ibid. hlm 27

²² Ita Rahmawati dkk, *Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah), hlm

d. Kepuasan Kerja Karyawan

Menurut Waxley dan Yuki

Kepuasan Kerja adalah cara seseorang dalam hal ini adalah pekerja untuk menikmati pekerjaan. Kepuasan kerja adalah generalisasi sikap-sikap pada pekerjaannya yang berpedoman pada pekerjaan yang bermacam. -macam.²³

e. Bank Syariah

Menurut Sudarsono

Bank Syariah adalah lembaga keuangan dimana pihak bank akan menawarkan pembiayaan serta jasa lainnya yang ada pada lalu lintas pembayaran dan peredaran uang berdasar pada prinsip Syariah berpedoman pada AL-Qur'an, Hadis, Ijma dan Qiyas.²⁴

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Konsep Diri, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman” ini ditujukan guna mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi, konsep diri, dan lingkungan kerja dalam penelitian ini yang dikaji adalah strategi bank syariah Indonesia guna tetap menjalin relasi jangka panjang bagi bank syariah Indonesia dengan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan. Komunikasi, konsep diri, dan lingkungan

²³ Ratu Wardarita, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta: Elmatera, 2017), hlm. 63

²⁴ Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah* (Qiara Media Partner: 2019), hlm. 23

kerja berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan yang secara langsung berdampak pada produktivitas kerja serta berhubungan dengan produk jasa, pelayanan dan proses kinerja dari suatu organisasi yakni perbankan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Pada bagian awal ini terdiri dari halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian utama ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri beberapa sub bab meliputi: latar belakang, identifikasi, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori terdiri dari: landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian terdiri dari: jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variable, skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN,

Hasil Penelitian terdiri dari: hasil penelitian baik deskripsi maupun pengujian hipotesis dan temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian yang berorientasi untuk menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan penelitian, mengintegrasikan temuan penelitian ke dalam temuan penelitian, memodifikasi teori yang ada, menjelaskan implikasi isi dari penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada penutup terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang bersifat membangun.

3. Bagian Akhir

Daftar pustaka, lampiran, surat pernyataan keaslian dan daftar riwayat hidup.