

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah perusahaan membutuhkan sumber daya manusia, yaitu para karyawan. Sumber daya yang dimiliki perusahaan/organisasi tidak akan memberikan hasil yang optimal jika tidak didukung oleh karyawan yang mempunyai kinerja yang optimal. Kinerja yang optimal tersebut dapat tercapai apabila karyawan mendapatkan kepuasan tersendiri dalam melakukan suatu pekerjaannya.

Suatu perusahaan harus dapat mengelola dengan baik karyawan karena keberadaannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Semakin berkembangnya teknologi yang digunakan atau jumlah dana yang disiapkan jika tanpa dukungan SDM yang memiliki kemampuan baik semua menjadi tak berarti. Bahkan, sekarang ini karyawan diharapkan lebih kreatif dan inovatif, sedangkan dari perusahaan sangat penting untuk mengembangkan SDM dengan berbagai cara seperti melalui proses rekrutmen yang kompetitif, pelatihan yang sistematis, peningkatan kepuasan karyawan, peningkatan pendidikan karyawan, dan pemberdayaan karyawan.

Dalam hal ini karyawan menjadi asset dalam organisasi. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi mereka memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini yang dikenal sebagai kepuasan kerja yang timbul karena pekerjaan, peralatan, lingkungan, dan sebagainya. Robins & Judge (2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang Pekerjaan seseorang yang merupakan

hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan dalam bekerja merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah perusahaan sesuai dengan kodratnya, kebutuhan manusia sangat beranekaragam, sama halnya dengan karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan memiliki kebutuhan yang cenderung tidak terbatas, baik itu berupa material maupun non material. Artinya, kebutuhan karyawan selalu bertambah dari waktu ke waktu pada proses aktivitas kerja maupun diluar kerja. Apabila perusahaan tidak memperhatikan hal tersebut, tentu karyawan akan berpikir dan mencari kerja di perusahaan lain yang memberikan kepuasan yang lebih.

Industri perbankan memiliki peranan penting dalam pembangunan nasional. Di tengah pandemi ini, industri perbankan masih dapat tumbuh dengan sehat dan menjadi pendorong perekonomian di Indonesia. Optimisme akan pertumbuhan ekonomi di tahun 2022 ini disambut oleh industri perbankan tanah air, terutama dengan kolaborasi yang dilakukan bersama pemerintah (CNBC, 2022). Perlu diketahui di dalam industri perbankan tentunya terdapat peran dari SDM dalam menjalankan dan mengelola industri perbankan tersebut. Peran SDM dalam bisnis perbankan sangat penting karena usaha perbankan termasuk salah satu jenis usaha pelayanan jasa yang diberikan untuk masyarakat, khususnya dalam hal yang berhubungan dengan finansial. Dalam kaitan tersebut, bank dituntut untuk harus

mampu memberi layanan yang baik kepada para nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan saat mereka berkunjung ke bank.

Objek dari penelitian ini adalah Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung. Bank Mandiri KCP WR Supratmana adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan di Indonesia dan berdiri sejak tahun 1981 sampai peleburannya ke tahun 1999, serta beralamat di Jl WR. Supratman No. 70 Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala cabang Bank Mandiri KCP WR Supratman Bank Mandiri KCP WR Supratman memiliki karyawan sebanyak 64 karyawan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Tiap Divisi Pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung Tahun 2022

| No. | Divisi | Jumlah Karyawan (Orang) |
|--------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. | Kepala Cabang | 1 |
| 2. | Wakil Pimpinan Cabang | 1 |
| 3. | Audit | 4 |
| 4. | CCO | 4 |
| 5. | <i>Marketing</i> | 22 |
| 6. | <i>Back Office</i> | 10 |
| 7. | <i>Customer Service</i> | 10 |
| 8. | <i>Teller</i> | 10 |
| 9. | Satpam | 2 |
| Total | | 64 |

Sumber: Bank Mandiri KCP WR Supratman, 2022

Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari keluhan masuknya karyawan. Terlihat dari beberapa tahun terakhir tingkat kepuasan kerja karyawan menurun. Hal ini dapat dilihat dari tingkat *turn over* karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2 Tingkat Keluar Masuk (LTO) Karyawan Pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Tahun 2017-2021

| Tahun | Jumlah Karyawan Awal tahun (Orang) | Jumlah Karyawan (Orang) | | Jumlah Karyawan Akhir Tahun (Orang) | Jumlah Rata-Rata Karyawan (Orang) | Tingkat LTO (100%) |
|-------|------------------------------------|-------------------------|--------|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| | | Masuk | Keluar | | | |
| 2017 | 62 Orang | 1 | 5 | 58 | 74 | 8,3% |
| 2018 | 66 Orang | 1 | 3 | 64 | 79 | 4,6% |
| 2019 | 66 Orang | 2 | 4 | 64 | 79 | 6,1% |
| 2020 | 62 Orang | 1 | 2 | 61 | 74 | 3,2% |
| 2021 | 64 Orang | 2 | 2 | 64 | 77 | 3,1% |

Sumber: Bank Mandiri KCP WR Supratman, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa tingkat *Labour Turn Over* (LTO) terdapat peningkatan dari 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017 di Bank Mandiri KCP WR Supratman menerima karyawan sebanyak 1 orang dan yang keluar sebanyak 5 orang dengan tingkat LTO sebesar 8,3%. Pada tahun 2018, perusahaan menerima karyawan masuk sebanyak 1 orang dan yang keluar sebanyak 3 orang dengan tingkat LTO sebesar 4,6%. Di tahun 2019, karyawan yang masuk sebanyak 2 orang dan karyawan yang keluar sebanyak 4 orang dengan tingkat LTO sebesar 6,1%. Selanjutnya pada tahun 2020, karyawan yang masuk 1 dan keluar masing-masing sebanyak 2 orang dengan tingkat LTO sebesar 3,2%. Kemudian pada tahun 2021, perusahaan menerima karyawan masuk sebanyak 2 orang dan yang keluar sebanyak 2 orang dengan tingkat LTO sebesar 3,1%.

Keluar masuk karyawan dapat mempengaruhi kesinambungan kegiatan perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan pra survey dengan salah satu karyawan Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung, karyawan yang keluar dikarenakan atas kemauan sendiri. Hal ini disebabkan karena karyawan yang merasa tidak puas dengan perusahaan, seperti kesempatan promosi yang kurang sesuai, pekerjaan yang monoton, tidak ada

pengembangan karir yang diperoleh karyawan, serta kurang balas jasa terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan karyawan, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2010), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah penempatan yang sesuai dengan keahlian. Penempatan posisi karyawan dalam perusahaan atau organisasi, biasanya diterapkan dengan promosi jabatan dan mutasi. Kebijakan promosi dan mutasi ini dapat menjadi salah satu solusi untuk mempertahankan kepuasan kerja karyawan.

Promosi merupakan bentuk penghargaan yang diharapkan oleh karyawan atas prestasi kerja yang dilakukan. Diharapkan dengan adanya sistem promosi yang transparan akan mendorong karyawan untuk bekerja secara maksimal sehingga mereka akan puas apabila mencapai apa yang diharapkan. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif.

Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya. Dengan dasar inilah seorang individu akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Promosi hendaknya dinilai berdasarkan asas keadilan dan objektivitas dengan begitu karyawan akan terdorong bekerja giat, bersemangat, berdisiplin dan berprestasi kerja sehingga sasaran perusahaan secara optimal dapat dicapai.

Perusahaan yang berpegang pada asas keadilan dan objektivitas juga akan menguntungkan bagi pihak perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan dapat secara tepat dalam menentukan karyawan yang layak untuk dipromosikan sehingga karyawan yang tepat sesuai keahlian dan latar belakang yang dimilikinya akan memberikan kontribusi yang maksimal bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Dalam melakukan promosi jabatan, Bank Mandiri KCP WR. Supratman Bandar Lampung memiliki beberapa kriteria, seperti absensi tanpa keterangan yang tidak lebih dari sepuluh kali dalam setahun, tingkat pendidikan S1 sederajat, tamatan SMA sederajat yang memiliki keahlian khusus, berpengalaman dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, dan memiliki prestasi kerja yang baik.

Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya. Berikut data jumlah karyawan yang mendapatkan promosi jabatan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.

Tabel 1.3 Data Promosi Jabatan Karyawan Pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung Tahun 2017-2021

| Tahun | Bidang Pekerjaan | Jenis Jabatan yang Dipromosikan | | Karyawan yang Mendapat Promosi (Orang) | Jumlah Karyawan (Orang) |
|-------|--------------------|---------------------------------|------------------|--|-------------------------|
| | | Sebelum | Sesudah | | |
| 2017 | <i>Back Office</i> | <i>Back Office</i> | <i>Marketing</i> | 3 | 4 |
| | <i>Marketing</i> | <i>Marketing</i> | <i>Manajer</i> | 1 | |
| 2018 | <i>Back Office</i> | <i>Back Office</i> | <i>Marketing</i> | 2 | 2 |
| 2019 | <i>Marketing</i> | <i>Marketing</i> | <i>CCO</i> | 3 | 3 |
| 2020 | <i>Marketing</i> | <i>Marketing</i> | <i>Teller</i> | 3 | 3 |
| 2021 | <i>Teller</i> | <i>Teller</i> | <i>CCO</i> | 3 | 4 |
| | <i>Back Office</i> | <i>Back Office</i> | <i>CCO</i> | 1 | |

Sumber: Bank Mandiri KCP WR. Supratman, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang mendapat promosi jabatan, yaitu pada tahun 2017 jumlah karyawan yang mendapat promosi jabatan sebanyak 4 orang dikarenakan masa kerja karyawan sebelumnya yang menduduki jabatan tersebut sudah habis. Tahun 2018, karyawan yang dipromosikan berjumlah 2 orang dikarenakan masa kerja karyawan sebelumnya yang menduduki jabatan tersebut sudah habis. Tahun 2019, yang mendapat promosi jabatan berjumlah 3 orang dikarenakan adanya jabatan yang kosong. Tahun 2020, karyawan yang dipromosikan berjumlah 3 orang dikarenakan masa kerja karyawan sebelumnya yang menduduki jabatan tersebut sudah habis. Selanjutnya, pada tahun 2021, karyawan yang dipromosikan sebanyak 4 orang dikarenakan adanya jabatan yang kosong, yang diakibatkan karena adanya pengurangan jumlah karyawan di Bank Mandiri KCP WR. Supratman Bandar Lampung.

Pelaksanaan promosi yang dilakukan pada Bank Mandiri KCP WR. Supratman Bandar Lampung pada 5 tahun terakhir mengalami penurunan. Promosi jabatan di Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung dikarenakan masa kerja yang habis dan adanya jabatan yang kosong, bukan karena atas prestasi karyawan, serta karyawan yang dipromosikan tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan pada perusahaan tersebut, sehingga karyawan yang memiliki prestasi baik dalam bekerjanya dan memenuhi criteria merasa tidak dihargai. Hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan kerja dari para karyawan tersebut serta menyebabkan karyawan kurang menyelesaikan tugas secara tuntas dan kurang optimal.

Sebagaimana hal di Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung yang mempunyai suatu program promosi terhadap kepuasan kerja karyawan, Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung pernah mengalami kondisi, dimana karyawan mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya.

Kata mutasi sudah dikenal sebagian masyarakat, baik dalam lingkungan perusahaan maupun di luar lingkungan perusahaan. Mutasi atau pemindahan adalah kegiatan memindahkan karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dianggap setingkat atau sederajat. Menurut Siagian & Sondang (2013), mutasi berarti penempatan seseorang pada tugas baru dengan tanggung jawab, hierarki jabatan dan penghasilan yang relatif sama dengan statusnya yang lama.

Mutasi atau pemindahan merupakan kegiatan rutin dari perusahaan untuk melaksanakan prinsip "*the right man in the right place*", yaitu "orang yang tepat pada tempat yang tepat". Dengan demikian, mutasi dijalankan agar pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Suatu mutasi yang tidak dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi tidak akan mempunyai arti, bahkan justru mungkin akan merugikan perusahaan. Untuk itu mutasi harus didasarkan pada pertimbangan yang matang. Berikut data jumlah karyawan yang mendapatkan mutasi pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.

Tabel 1.4 Data Mutasi Jabatan Karyawan Pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung Tahun 2017-2021

| Tahun | Bidang Pekerjaan | Jenis Jabatan yang Dimutasikan | | Karyawan yang Mendapat Mutasi (Orang) | Jumlah Karyawan (Orang) |
|-------|--------------------|--------------------------------|------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Sebelum | Sesudah | | |
| 2017 | <i>Back Office</i> | <i>Back Office</i> | Marketing | 3 | 4 |
| | <i>Teller</i> | <i>Teller</i> | Back Office | 1 | |
| | <i>Manajer</i> | <i>Manajer</i> | Supervisor | 1 | |
| 2018 | <i>CS</i> | <i>CS</i> | Teller | 2 | 4 |
| | <i>Teller</i> | <i>Teller</i> | Marketing | 2 | |
| 2019 | <i>Back Office</i> | <i>Back Office</i> | Teller | 2 | 3 |
| | <i>Teller</i> | <i>Teller</i> | CS | 1 | |
| 2020 | CCO | CCO | <i>Teller</i> | 2 | 2 |
| 2021 | CS | CS | <i>Marketing</i> | 1 | 1 |

Sumber: Bank Mandiri KCP WR Supratman, 2022

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa rendahnya jumlah karyawan yang dimutasikan, yaitu pada tahun 2017, jumlah karyawan yang mendapat mutasi jabatan sebanyak 4 orang. Tahun 2018, karyawan yang dimutasikan berjumlah 4 orang. Tahun 2019 yang mendapat mutasi jabatan berjumlah 3 orang. Tahun 2020 karyawan yang dimutasi kan berjumlah 2 orang. Selanjutnya, pada tahun 2021, karyawan yang dimutasikan sebanyak 1 orang.

Pelaksanaan mutasi yang dilakukan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung tidak sebanding dengan jumlah karyawannya. Setiap tahunnya, hanya sedikit karyawan yang mendapatkan mutasi jabatan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung, sehingga karyawan yang tidak dimutasikan akan merasa bosan dan jenuh akibat sifat pekerjaan yang monoton,

sehingga tidak adanya pengembangan karir dan pengalaman baru yang didapat dari karyawan tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung, terdapat beberapa karyawan yang dimutasikan merasa kebingungan dengan prosedur kerja pada posisi mereka yang sekarang dikarenakan kurang pengetahuan pada bidang pekerjaan mereka yang baru. Serta adanya mutasi yang belum sesuai dengan *skill* dan kemampuan dari karyawan tersebut. Di samping mutasi, faktor lain yang mampu memberikan kepuasan kerja bagi karyawan adalah insentif.

Berdasarkan Teori Maslow bahwa pemberian insentif yang sesuai akan memberikan kepuasan kerja karyawan. Sebelum memberikan kepuasan kepada nasabah sebaiknya karyawan mendapatkan kepuasan dari perusahaan. Semua itu akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Insentif merupakan sesuatu yang merangsang minat untuk bekerja. Pemahaman ini merupakan pendapat yang baik apabila diterapkan pada suatu organisasi, karena kinerja dan produktivitas organisasi akan meningkat.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung dalam upaya mewujudkan visi dan misi serta sebagai bank yang memiliki standar pelayanan dengan kualitas yang, baik tentu mempunyai berbagai pekerjaan yang membutuhkan keterampilan bagi karyawannya dan kerja sama tim juga sangat membantu. Kedua hal ini belum cukup jika karyawan Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung tidak memiliki sikap mental yang baik. Masalahnya adalah apakah cukup hanya peningkatan kompetensi tanpa disertai dengan peningkatan dalam insentif dan

kepuasan kerja serta komitmen organisasional yang tepat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan guna mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kegiatan karyawan Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung sebagian besar secara langsung berhubungan dengan nasabah, maka sudah selayaknya karyawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Beberapa keluhan yang sering kali terjadi, diantaranya adalah pelayanan yang lebih cepat kepada nasabah yang kenal baik terhadap karyawan atau pimpinan, beberapa karyawan yang cerewet dalam memberi pelayanan, antrean yang panjang, sehingga nasabah harus lama menunggu. Banyak keluhan-keluhan yang terjadi dapat berimbas pada menurunnya jumlah nasabah, sehingga hal ini harus segera diantisipasi oleh pihak Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung dengan memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dikatakan sebagai indikasi rendahnya motivasi kerja karyawan Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung, sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang optimal.

Para manajer dapat menggunakan insentif dan bagi hasil sebagai alat untuk memotivasi karyawan guna mencapai tujuan organisasi. Sebab ini merupakan bentuk kompensasi yang berorientasi pada hasil kerja. Dampak pemberian insentif bagi perusahaan antara lain rendah nya tingkat *turn over* karyawan, sehingga karyawan betah bekerja di perusahaan, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mantouw et al., (2022) yang berjudul Pengaruh Mutasi dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT Pegadaian Cabang Girian Kota Bitung. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Aldaman et al.(2017) yang berjudul Pengaruh Prestasi Kerja dan Promosi Jabatan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang menyatakan bahwa variabel promosi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Haikal & Azzuhri (2016) tentang Pengaruh Promosi dan Mutasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, penelitian tersebut menyatakan bahwa mutasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada pada PT Taspen Persero Cabang Malang. Namun, penelitian yang dilakukan Hilal (2017) yang berjudul Pengaruh Promosi dan Mutasi Jabatan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera, penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel mutasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerjakaryawan pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2018) tentang Pengaruh Mutasi Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan, penelitian tersebut menyatakan bahwa insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Niaga Nusa Abadi Lampung. Adapun penelitian yang dilakukan Akbar (2017) yang berjudul Pengaruh Insentif Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Bank BRI Kantor Wilayah Pekanbaru, penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel insentif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan Bank BRI Kantor Wilayah Pekanbaru.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi, Mutasi dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung?
2. Apakah mutasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung?
3. Apakah insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan penulis mengenai motivasi, mutasi, insentif terhadap kepuasan kerja pada suatu perusahaan yang nyata.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung dan perusahaan lainnya dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan promosi, mutasi, dan insentif dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian sejenis, sehingga penelitian berikutnya dapat menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Terdapat batasan-batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada karyawan Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.

2. Penelitian ini hanya berfokus pada promosi, mutasi, dan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri KCP WR Supratman Bandar Lampung.

