

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan organisasi, dengan kata lain sumber daya manusia yang tangguh semakin diperlukan apalagi dalam menghadapi era pasar bebas sekarang ini, oleh karena itu perusahaan membutuhkan manusia-manusia yang berkualitas tinggi, memiliki daya saing yang baik sehingga tenaga kerja Indonesia tidak akan kalah dengan tenaga kerja dari luar negeri.

Sumber daya manusia merupakan bagian yang tak terpisahkan dari perusahaan yang mempunyai peranan penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan unsur penting dalam setiap aktivitas yang dilakukan di perusahaan. Mesin-mesin atau modal yang ada di perusahaan tidak akan berguna tanpa peran aktif dari sumber daya manusia yang mengelolanya.

Perhatian di bidang sumber daya manusia tidak bisa diabaikan begitu saja karena pada bidang tersebut merupakan langkah awal dalam merencanakan tenaga kerja yang berkualitas. Sumber daya manusia dengan akal pikirannya dapat mengelola dan mengendalikan dirinya sendiri, ia juga dapat mengelola dan mengendalikan faktor-faktor produksi yang lain seperti keuangan, bahan baku, metode dan mesin. Panggabean (2004) menyatakan bahwa sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan sangat penting karena mempunyai peranan dalam keberlangsungan hidup organisasi perusahaan. Hal ini menunjukkan peranan penting yang dimaksud adalah untuk meningkatkan kemajuan dan kelangsungan hidup organisasi.

Dalam suatu perusahaan yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah karyawan. Hasibuan (2005) menjelaskan bahwa karyawan merupakan penjual jasa (pikiran dan tenaganya). Dalam hal ini, karyawan wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan atasannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan jika karyawan mempunyai kewajiban memberikan tenaga serta pikirannya untuk kepentingan perusahaan. Semua karyawan di perusahaan wajib mengembangkan potensinya sesuai dengan tujuan perusahaan. Karyawan merupakan aset utama bagi perusahaan karena tanpa adanya karyawan aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan visi dan misi dari perusahaan. Karyawan wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian.

Karyawan adalah asset yang paling berharga dan menguntungkan bagi perusahaan untuk jangka panjang, maka perusahaan harus memberikan perhatian lebih pada karyawan-karyawannya. Perusahaan harus bisa mencapai tujuannya secara efektif dan efisien, dengan membutuhkan karyawan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Upaya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan loyal dibutuhkan komitmen kerja yang tinggi dari karyawan.

Komitmen merupakan konsep manajemen yang menempatkan sumber daya manusia sebagai figur sentral dalam organisasi usaha, tanpa komitmen sulit diharapkan partisipasi aktif dan mendalam dari sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan.

Komitmen organisasi menjadi hal yang penting bagi sebuah organisasi. Allen and Mayer (dalam Darwish, 2000) menyatakan komitmen organisasi sebagai perasaan karyawan untuk wajib tinggal dengan organisasi, perasaan yang dihasilkan dari internalisasi tekanan normatif diberikan pada seorang individu sebelum masuk atau setelah masuk. Donna (1996) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai langkah-langkah kekuatan identifikasi karyawan

dengan, dan keterlibatan dalam tujuan dan nilai-nilai organisasi. Masalah pelanggaran aturan seperti absensi hingga berujung pada pemecatan dan mengundurkan diri merupakan salah satu wujud karyawan yang tidak puas dan tidak memiliki komitmen terhadap perusahaan. Dalam dunia kerja komitmen karyawan terhadap organisasi sangatlah penting sehingga sampai-sampai beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan pekerjaan (Arifin dan Komaruddin, 2009).

Kerelaan pada karyawan timbul ketika ada komitmen dalam diri karyawan, komitmen muncul ketika terjadi identifikasi dengan tugas dan internalisasi organisasi dalam diri karyawan. Tugas dipandang karyawan, memiliki tantangan dan menarik, serta merupakan sarana bagi ekspresi diri, kepatuhan yang timbul dari diri karyawan bukan karena aturan-aturan yang ada diperusahaan atau besarnya tunjangan yang karyawan terima, tetapi lebih dikarenakan adanya internalisasi dirinya dengan tugas dan mendapatkan kepuasan dari tugas tersebut. Komitmen organisasi merupakan salah satu fokus yang menarik untuk dibahas dalam bidang psikologi industri dan organisasi, hal ini disebabkan dengan semakin berkembangnya komitmen organisasi pada diri seorang karyawan, akan mampu mengurangi gejala kerja negatif yang muncul pada organisasi, seperti pemogokan kerja karyawan, demonstrasi karyawan, angka bolos kerja, rasa tidak bergairah dalam bekerja dan *turn over*. Gejala-gejala kerja negatif tersebut, bila dibiarkan berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan, terutama bila terjadi pada karyawan yang telah dididik dan berpengalaman (dalam Sinuraya, 2009). Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan Alwi (dalam Sinuraya, 2009) yang menyatakan bahwa komitmen adalah suatu bentuk loyalitas yang lebih konkrit yang dapat dilihat dari sejauhmana karyawan mencurahkan perhatian kepada organisasi tempatnya bekerja. Komitmen sebagai sebuah perilaku dimaknai sebagai proses yang dialami seseorang untuk tidak menarik kembali komitmennya kepada

organisasi karena kesulitan yang akan ia hadapi ketika ia meninggalkan organisasi. Komitmen karyawan terhadap organisasi menjadi permasalahan yang cukup menarik. Ketertarikan mereka terhadap komitmen disebabkan oleh adanya keterkaitan erat antara komitmen dengan berbagai komponen lain dalam organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen dan bertahan diperusahaan merasa bahwa adanya keterikatan emosional dan keterlibatan dalam setiap kegiatan organisasi merupakan karyawan yang memiliki komitmen afektif.

Komitmen organisasional merupakan suatu bentuk sikap (Luthans, 2002). Sikap dapat dipecah menjadi 3 komponen dasar : emosional, informasional dan keperilakuan. Dalam Organization behavioral atau perilaku organisasi, komitmen organisasi adalah komponen dari perilaku. Menurut Robbins (2007), Sikap adalah pernyataan tentang penilaian seseorang terhadap objek, orang-orang atau kejadian.

Siu (dalam Sinuraya, 2009) yang menyatakan bahwa seseorang karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang lebih rendah dapat dilihat dari unsur loyalitasnya terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Rendahnya komitmen organisasi mencerminkan kurangnya tanggung jawab seorang dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian Dessler (1999) yang menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki komitmen tinggi memiliki nilai absensi yang rendah dan memiliki masa bekerja yang lebih lama dan cenderung untuk bekerja lebih keras serta menunjukkan prestasi yang lebih baik. Individu yang memiliki komitmen yang rendah pada organisasi seringkali hanya menunggu kesempatan yang baik untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada karyawan/pegawai Bank BNI Pusat Medan, terdapat beberapa pegawai yang tidak begitu memikirkan, memperhatikan dan mengutamakan pekerjaan dan perusahaan. Beberapa orang pegawai dengan keterpaksaan saja

menyelesaikan pekerjaan. Mereka hanya bekerja menyelesaikan tugas-tugas yang wajib mereka kerjakan saja. Apabila pihak perusahaan menginginkan keberadaan mereka diluar jam kerja, para pegawai terlihat keberatan. Kehadiran dalam *meeting* juga memprihatinkan. Kondisi-kondisi ini mencerminkan rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan. Berikut adalah petikan wawancara yang dilakukan terhadap G, seorang karyawan BNI Pusat Medan.

“.....jujur saja, saya ingin segera pulang. Rasanya lama kali menunggu jam kerja habis. Semakin lama berada di tempat kerja semakin bosan. Bagi saya pekerjaan utama kalau sudah selesai ya sudah...ga perlu memikirkan yang lain-lain lagi.....”
(wawancara...25 Maret 2017)

Untuk menciptakan karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan, maka pihak perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen. Young *et al* (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan ada 8 faktor yang secara positif berpengaruh terhadap komitmen organisasional yaitu: (1) Promosi, (2) Karakteristik pekerjaan, (3) Komunikasi, (4) Kepemimpinan, (5) Pertukaran ekstrinsik, (6) Pertukaran intrinsik, (7) Imbalan ekstrinsik, (8) Imbalan intrinsik. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Brown dan Peterson (dalam James Boles *et al*, 2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan langsung dengan komitmen organisasi. Jadi untuk tetap menjaga komitmen karyawan, hal yang pertama dilakukan pimpinan perusahaan adalah memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan mencakup banyak perhatian atau perasaan positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya, yang pada dasarnya ditentukan oleh dua aspek yaitu aspek dalam pekerjaan dan karakteristik dalam diri pekerja itu sendiri. Dalam hal aspek pekerjaan, apabila semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan pekerja maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakannya, sebaliknya semakin banyak aspek yang tidak sesuai dengan kebutuhan pekerja maka akan semakin rendah kepuasan yang dirasakannya. Sementara itu yang dimaksud dengan aspek karakteristik dalam diri pekerja adalah bahwa pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, dimana setiap individu akan memiliki

tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Schults, dalam Ratih 2010).

Kepuasan kerja seperti yang dikemukakan Lock (dalam Sopiah, 2008), merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya.

Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2003) memandang kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Robert Hoppeel (dalam Anorogo, 1992) adalah penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Kepuasan kerja menurut Johan (2002) merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Menurut Handoko (2010) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Fenomena menurunnya kepuasan kerja karyawan ditandai dengan tidak dimilikinya semangat dalam bekerja. Karyawan merasa ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan yang terjadi selama mereka bekerja. Selain itu pekerjaan yang penuh dengan tekanan membuat karyawan merasa tertekan dan tidak dirasakannya lagi kepuasan dalam bekerja. Kondisi ini mengakibatkan beberapa pegawai tidak merasakan kepuasan dalam bekerja. Apabila karyawan tidak merasakan kepuasan dalam bekerja, dikhawatirkan kinerja perusahaan menjadi menurun

dan dampak yang paling buruk adalah perusahaan akan kehilangan karyawan karena mengundurkan diri. Banyaknya karyawan yang mengundurkan diri akan memunculkan citra perusahaan yang buruk dan kepercayaan konsumen/nasabah terhadap perusahaan menjadi menurun. Berdasarkan hasil tanya jawab dengan beberapa orang karyawan, diketahui bahwa mereka kurang memikirkan kondisi perusahaan, mereka merasa yang bertanggungjawab terhadap perusahaan adalah pimpinan. Berikut adalah petikan wawancara yang dilakukan pada karyawan yang berinisial A.

“.....pada awal kerja disini, saya membayangkan sebuah pekerjaan yang menyenangkan, yang membuat saya merasa nyaman, namun kenyataannya bekerja disini penuh tekanan, saya tidak merasakan kepuasan dalam bekerja.....kalau ada pekerjaan lain...mau saja rasanya saya pindah.....” (wawancara..... 25 Maret 2017).

Penelitian ini akan dilaksanakan pada sebuah perusahaan yakni Bank BNI di kota Medan. Sesuai dengan fenomena yang terlihat di tempat penelitian, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan di Bank BNI Pusat Medan”.

B. Identifikasi Masalah

Komitmen organisasi adalah perasaan karyawan untuk wajib tinggal dengan organisasi, perasaan yang dihasilkan dari internalisasi tekanan normatif diberikan pada seorang individu sebelum masuk atau setelah masuk Allen and Mayer (dalam Darwish, 2000). Dalam upaya meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi, maka perlu ditinjau berbagai faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, satu diantaranya adalah kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja ini diartikan sebagai suatu ungkapan emosional yang bersifat menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya Lock (dalam Sopiah, 2008).

C. Batasan Masalah

Penelitian ini menekankan pada masalah hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi yang dimiliki oleh para pegawai. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaannya. Sementara komitmen organisasi adalah suatu bentuk sikap dimana individu merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa ingin tetap menjadi bagian dari organisasi serta dengan sungguh-sungguh memberikan waktu, kesempatan yang dimiliki dan mencurahkan segala potensi diri yang dimilikinya untuk tetap berusaha mewujudkan apa yang menjadi tujuan organisasi. Subjek penelitian ini adalah pegawai atau karyawan Bank BNI Kanwil Medan yang berjumlah 101 orang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengelola Sumber Daya Manusia pada karyawan khususnya mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan Bank BNI Kanwil Medan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak manajemen atau atasan untuk mengetahui kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari para karyawan, sehingga dengan diketahuinya hal tersebut dapat diambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen pada karyawan dalam perusahaan.

