

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Belakangan ini lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat cepat. Globalisasi, liberalisasi perdagangan, deregulasi dan kemajuan teknologi informasi menciptakan realitas baru persaingan yang kian ketat. Tekanan-tekanan persaingan ini telah memaksa banyak organisasi dihadapkan pada lingkungan yang serba tidak pasti.

Perubahan lingkungan, khususnya lingkungan bisnis dan organisasi saat ini tidak sekedar berjalan sangat cepat tetapi juga bersifat tidak pasti. Implikasinya muncul fenomena-fenomena baru seperti globalisasi, dunia tanpa batas atau hilangnya batas-batas antar negara, antara daerah, bahkan antar individu. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan selalu berubah seperti saat ini diperlukan kepemimpinan yang mampu mengantisipasi kedepan yang lebih relevan dengan situasi kompleks seperti sekarang ini.

Sukses suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi itu untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan strategik yang mempengaruhi kehidupan organisasi. Organisasi yang terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi akan dapat tumbuh dan berkembang. Sebaliknya organisasi yang tidak beradaptasi dengan perubahan lingkungan akan mengalami kemunduran, Oleh karena itu sangat perlu

bagi organisasi untuk memahami perubahan lingkungan strategik karena perubahan tersebut menuntut adanya perubahan paradigma di dalam mengelola organisasi.

Untuk selalu siap menghadapi perubahan yang selalu terjadi tersebut, bank sebagai salah satu bisnis di bidang jasa keuangan dituntut untuk selalu memberikan perhatian yang besar pada upaya-upaya peningkatan kemampuan sumberdaya manusianya. Upaya-upaya tersebut dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat struktural ataupun yang bersifat fungsional. Pendidikan dan pelatihan saja tidaklah cukup, diperlukan adanya pembinaan dan motivasi kerja karyawan untuk menumbuhkan komitmen yang kuat dalam rangka meningkatkan prestasinya. Hal tersebut sangatlah penting mengingat perhatian orang terhadap komitmen dewasa ini semakin besar, terutama disebabkan adanya pemahaman bahwa kinerja berkaitan erat dengan komitmen (Meyer, *et al.*, 1993 dalam Ujianto dan Alwi, 2005).

Pentingnya sumberdaya manusia yang berkualitas dalam dunia perbankan pada saat ini sudah menjadi keharusan mengingat persaingan dalam industri perbankan. Terlebih lagi ketika tantangan yang dirasakan semakin lama semakin kompleks. Keinginan dari perbankan untuk memiliki keunggulan bersaing, menuntut mereka untuk selalu meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimilikinya, sedangkan kualitas sumberdaya manusia banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang berlaku, sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan

maupun perusahaan (Lubis, 1999 dalam Ujianto dan Alwi, 2005). Untuk mewujudkan sumberdaya yang berkualitas tersebut tidak akan terlepas dari keberhasilan pihak manajemen perusahaan untuk menciptakan kondisi *Quality of Work Life* yang positif.

Selain itu, pekerjaan sebagai sarana perealisasi diri manusia, maka manusia harus bekerja dan pekerjaan itu harus menggembirakan, konsekuensinya adalah pekerjaan harus memberikan manusia kepuasan. Tetapi kenyataannya tidak semua karyawan merasakan kepuasan ketika menghadapi pekerjaan. Manusia merasa terasing dengan pekerjaan dan bereaksi negatif terhadap pekerjaannya. Di sini terlihat bahwa pekerjaan yang didapatkan merupakan keterpaksaan yang mesti diterimanya karena tidak ada alternatif lain. Jika ini terjadi maka karyawan akan bekerja semaunya, tingkat mangkir kerja yang tinggi, tidak produktif dan pada puncaknya terjadi perpindahan kerja.

Sebagian besar karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja yang tidak dapat dihindari (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary turnover* dapat disebabkan karena alasan-alasan seperti gaji, kondisi kerja, dan atasan. Sedangkan *unavoidable voluntary turnover* karena alasan perubahan jalur karir atau faktor keluarga.

Seringkali manager SDM kurang memahami aspek-aspek yang mendasari keputusan seseorang untuk meninggalkan perusahaan. Akibat

kurangnya pemahaman terhadap hal ini timbulah kesenjangan antara karyawan dengan manajemen (Kurniasari, 2005 dalam Sumarto (2009). Kesenjangan dimaksud adalah manajemen merasa telah memberikan yang terbaik untuk karyawan. Sementara karyawan masih merasa berada di tempat yang salah dan berkeinginan untuk segera berhenti dari pekerjaannya.

Menurut Zeffane dan Gul (1995) dalam Sumarto (2009) mengartikan niat adalah keinginan yang timbul dari individu untuk melakukan sesuatu. Keluar adalah berhentinya seorang karyawan dari tempat kerja secara sukarela. Berarti niat keluar adalah niat karyawan berhenti bekerja secara sukarela. Beberapa karyawan mungkin merespon dukungan organisasi dengan mengurangi keinginan untuk ke luar. Tetapi karyawan yang tidak puas merespon dengan meningkatkan niat keluar. Bagi karyawan yang tidak puas persepsi dukungan organisasi yang rendah dapat mendorong timbulnya kemungkinan untuk keluar dari organisasi.

Sebaliknya, karyawan dengan kepuasan kerja akan menunjukkan kinerja yang baik, prestasi kerja meningkat, absensi rendah, dan tetap setia terhadap tempat kerja (Mowday, Steers dan Porter, 1982 dalam Ujjianto dan Alwi 2005). Kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan nyata, tidak hanya bagi perusahaan atau organisasi tetapi juga keuntungan bagi tenaga kerja itu sendiri. Kondisi inilah yang sangat didambakan oleh Bank sebagai perusahaan jasa keuangan.

Kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki. Kepuasan kerja seseorang juga dipengaruhi baik dari dalam maupun dari luar. Untuk sisi internal, tentu kepuasan kerja seseorang akan menyangkut komitmennya dalam bekerja, baik komitmen organisasional maupun komitmen profesional. Sedangkan dari sisi eksternal, tentu kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja, baik dari atasan, bawahan, maupun setingkat (Amilin dan Dewi, 2008).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi yaitu keterlibatan kerja. Menurut Robbins (2005) dalam Sumarto (2009) sejauh mana seseorang berkecimpung dalam pekerjaan dan secara aktif berpartisipasi di dalamnya. Keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam bekerja penting untuk diperhatikan. Adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan bersedia dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing keterlibatan karyawan adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan. Cara ini dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama.

Keterlibatan Kerja atau partisipasi akan meningkat apabila karyawan menghadapi suatu situasi yang penting untuk mereka diskusikan bersama. Salah satu situasi yang perlu didiskusikan bersama tersebut adalah kebutuhan serta kepentingan pribadi yang ingin dicapai oleh

karyawan dalam organisasi. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi hingga karyawan memperoleh kepuasan kerja, karyawanpun akan menyadari pentingnya memiliki kesediaan menyumbangkan usaha dan kontribusi bagi kepentingan organisasi. Sebab hanya dengan pencapaian kepentingan organisasilah kepentingan mereka pun akan lebih terpuaskan (Sumarto, 2009).

Selain keterlibatan kerja peran dukungan organisasi juga mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Seperti yang dikemukakan Burke (2003) dalam Sumarto (2009) bahwa peran dukungan organisasi sepenuhnya di mediasi oleh hubungan kepuasan kerja. Secara umum, temuan penelitian ini konsisten dengan teori peran dukungan organisasi dalam kaitannya dengan penelitian terdahulu. Komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Hal ini ditegaskan oleh Fuller, *et al.*, (2003) dalam Sumarto (2009) secara konsisten telah menemukan bahwa dukungan organisasi terkait secara positif dengan komitmen organisasi.

Teori mengenai komitmen dan kepuasan kerja disampaikan oleh Luthans (1995) dalam Restuningdiah (2009) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dan Komitmen Organisasional, sedangkan Cohen, *et al.*, (2001) dalam Restuningdiah (2005) menuliskan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi pandangan seseorang terhadap organisasi dan pekerjaannya, bahkan ia akan bersedia melakukan pekerjaan lebih dari yang disyaratkan, serta memiliki

keaktivitas dan fleksibilitas. Lebih lanjut Cohen, *et al.*, (2001) dalam Restuningdiah (2009) mengemukakan bahwa komitmen dan kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat absen dan tingkat produktivitas seseorang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Trisnaningsih (2003) dalam Restuningdiah (2009) yang menyatakan bahwa Komitmen Organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Oleh karena itu, Komitmen Organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi.

Penelitian mengenai Komitmen Profesional disampaikan oleh Copur (1990) dalam Restuningdiah (2003), yang menyatakan bahwa disamping Komitmen Organisasional, adanya orientasi profesional yang mendasari timbulnya Komitmen Profesional juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Para profesional merasa lebih senang mengasosiasikan diri mereka dengan organisasi profesi mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan mereka juga lebih ingin mentaati norma, aturan, dan kode etik profesi dalam memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi.

Penelitian mengenai komitmen dan kepuasan kerja merupakan topik yang menarik untuk diadakan penelitian lebih lanjut. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja adalah sebagai pertanda awal suatu komitmen organisasional dalam sebuah pergantian akuntan yang bekerja pada kantor akuntan publik (Trisnaningsih, 2003). Namun pada organisasi perbankan sampai saat ini masih sangat sedikit. Dengan memahami tipe-

tipe komitmen dan proses terjadinya komitmen organisasional akan memudahkan mengarahkan aktivitas organisasi untuk meningkatkan keefektifan organisasi secara keseluruhan. Luthans (1995) dalam Ujjianto dan Alwi (2005) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Begitu pula dengan hasil penelitian Kreiner dan Kinicki (1992) dalam Ujjianto dan Alwi (2005) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi. Hal ini juga yang menjadi alasan peneliti untuk memilih topik penelitian ini.

Penelitian terdahulu, Ujjianto dan Alwi (2005) menganalisis pengaruh komitmen organisasioanal dan komitmen profesional baik secara parsial maupun secara simulan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Bukopin, Yogyakarta. Mereka menyatakan bahwa komitmen organisasional dan komitmen profesional mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini menganalisis kembali pengaruh komitmen organisasional dan komitmen profesional terhadap kepuasan kerja kayawan dengan mengambil sampel pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Surakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KOMITMEN PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Empiris Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surakarta)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah komitmen organisasional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan?
2. Apakah komitmen profesional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh komitmen profesional terhadap kepuasan kerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan tentang teori dan praktek mengenai pengaruh komitmen organisasional dan komitmen profesional terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Kantor Bank BRI

Menambah pengetahuan bahwa dalam organisasi perlu adanya suatu komitmen yang mampu menghasilkan kepuasan kerja.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan sumber acuan bagi pembaca atau penelitian lain untuk menjadi perbandingan terhadap masalah-masalah yang sama sebagaimana terdapat dimuka.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini meliputi beberapa bab yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang menjadi dasar analisis penelitian yang meliputi tentang komitmen organisasional, komitmen profesional, dan kepuasan kerja dilanjutkan dengan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini meliputi gambaran umum perusahaan, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran dari penulis.