

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

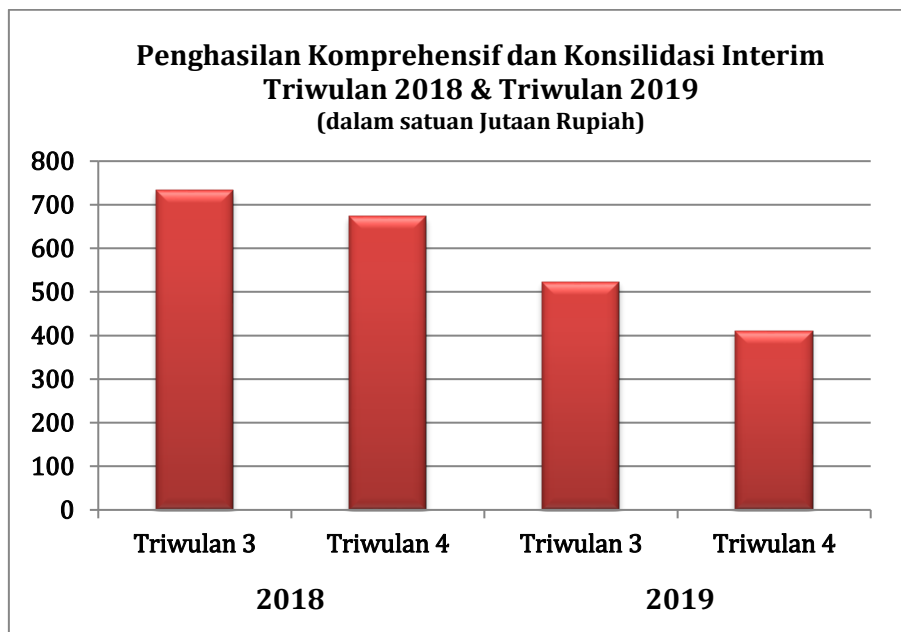
Organisasi merupakan suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu sumber daya yang terdapat di dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik merupakan cara untuk meningkatkan nilai suatu perusahaan, hal tersebut ditunjukkan oleh banyaknya teori mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Penelitian menunjukkan bahwa praktik-praktik sumber daya manusia memicu dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan serta meningkatkan sikap dari para karyawan, Chang (2008).

PT Bank Sinarmas Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berkantor pusat di Jakarta dan berstatus sebagai bank devisa. Saat ini perusahaan mempunyai 196 jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia, terdiri 54 kantor cabang salah satunya di cabang Padang. Dalam operasional perusahaan didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan profesional di bidangnya. Dengan pengalaman di lebih dari 3 dekade ini, perusahaan memiliki visi yaitu “Menjadi Bank terkemuka di Indonesia dengan jaringan distribusi yang terintegrasi dan layanan yang prima”. Ketatnya persaingan perusahaan perbankan di Indonesia,

mengharuskan PT Bank Sinarmas Tbk untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Pelayanan yang didukung oleh perusahaan yang mempunyai reputasi yang baik di dalam maupun di luar negeri. Sesuai dengan visi perusahaan, perusahaan selalu melakukan inovasi dan pengembangan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan bagi para nasabah dan pemangku kepentingan lainnya.

Keberhasilan maupun kegagalan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat berhubungan erat dengan pelaku-pelaku organisasi tersebut, atau dengan kata lain sumber daya manusia mempunyai peran strategis sebagai penentu berhasil tidaknya pencapaian kinerja dalam suatu organisasi. Karyawan merupakan kekayaan utama bagi perusahaan, dimana mereka akan menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu memberikan peran aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Pada beberapa waktu belakangan ini PT Bank Sinarmas Tbk mengalami penurunan kinerja sehingga berdampak pada penurunan pendapatan perusahaan tersebut, hal ini dapat dilihat dari data capaian yang diperoleh dari tahun ke tahun yang diperlihatkan oleh Gambar 1.1 berikut:



Sumber: PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang (2020)

Penurunan pendapatan pada PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang ditandai dengan adanya penurunan terhadap pendapatan yang terjadi setiap bulan. Dimana pada awal tahun 2018 angka capaian perusahaan masih terbilang stabil yaitu Rp.733.771.000,- di triwulan ke 3 sedangkan triwulan ke 4 yaitu sebesar Rp.673.921.000,-. Sejak triwulan ke 4 tahun 2018 sudah terjadinya penurunan pendapatan pada perusahaan. Kemudian penurunan itu terus berlanjut pada tahun 2019, dapat dilihat pada tabel 1.1 pada triwulan ke 3 pendapatan yang di peroleh sebesar Rp.523.009.000,- dan pada triwulan ke 4 sebesar Rp.410.004.000. Semakin jauh penurunan pendapatan perusahaan ini berdampak pada beban perusahaan yang semakin tinggi pula.

Pentingnya kinerja karyawan pada PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang yang terkait dengan profesionalisme sangat penting karena setiap karyawan diharapkan memiliki standar kerja yang tinggi supaya kinerja karyawan menjadi

optimal. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang. Penurunan pendapatan dari tahun ke tahun dapat menjadi petunjuk adanya gejala yang menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan.

Peneliti melakukan survey awal terhadap PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang dan ditemukan beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Dalam beberapa waktu belakangan ini instansi yang dikelola suatu perusahaan di daerah khususnya kota Padang terdapat penurunan kinerja sehingga berdampak terhadap capaian perusahaan Sinarmas. Terdapat sejumlah karyawan PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang yang mendapat pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap beberapa karyawannya ungkapan ini diungkapkan oleh Posmetro Padang di artikelnya (Sumber:<https://posmetropadang.co.id/pt-sinarmas-multifinance-bikin-ulah/>). Selama ini, menurut karyawan PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang, mereka mengeluhkan gaji yang tidak sesuai dengan tanggungjawab dan juga beban kerja yang diberikan. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang karyawan yang di PHK.

Setiap perusahaan harus mampu mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki agar sasaran yang dituju dapat terlaksana, namun hal tersebut tidaklah mudah dan perlu beberapa strategi dan salah satunya yaitu meningkatkan loyalitas kerja karyawan. Menurut Fathoni (2006: 122) loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan untuk ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggungjawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat

membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang.

Marnis (2008:228) mengungkapkan kepuasan kerja karyawan sering dianggap sebagai penentu yang kuat dari perputaran karyawan. Bagaimanapun juga persepsi karyawan terhadap perlakuan yang tidak adil menjadi prediktor yang lebih kuat dari pada kepuasan kerja. Jika karyawan merasa diperlakukan secara tidak adil oleh organisasi maka akibatnya akan muncul tekanan. Persepsi ketidakadilan menyebabkan suasana emosi yang tidak menyenangkan yang dapat mengurangi karyawan untuk bekerja seoptimal mungkin yang pada akhirnya berdampak pada upaya untuk meninggalkan organisasi.

Menurut Robbins dan Judge (2012:231) faktor lain penentu dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Pada dasarnya bertahan atau berhentinya seseorang dari sebuah organisasi merupakan objektif tentang puas atau tidak puasnya seseorang tersebut. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti pada pekerjaannya.

Menurut Handoko (2008:193) dalam usaha peningkatan kepuasan kerja karyawan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins (2015: 52) ada lima faktor yang dapat mendorong kepuasan kerja yaitu kerja yang secara mental menantang, gaji

yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan sekerja yang mendukung, dan kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas kerja karyawan adalah komitmen organisasi. Menurut Suhendi (2010:206) mengungkapkan, loyalitas kerja karyawan pada suatu perusahaan ditunjukkan dengan komitmen karyawan didalam perusahaan, komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor yaitu dari diri sendiri dan organisasi.

Selain itu menurut Luthans (2006:249) salah satu pencapaian hasil yang maksimal dari seorang karyawan dalam suatu bidang pekerjaan sangat sering ditentukan oleh komitmen, baik komitmen professional maupun komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut Hardianty (2014) komitmen organisasional pada dasarnya menekankan bagaimana hubungan karyawan dan satuan kerja menimbulkan sikap yang dapat dipandang sebagai rasa keterikatan pada falsafah dan satuan kerja, di mana karyawan akan memegang teguh sepenuh hati dan berjanji melaksanakan tugas yang harus diemban secara taat asas yang telah ditetapkan oleh sekelompok orang atau badan yang terikat dalam suatu wadah kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik dan disertai komitmen kerja yang tinggi. Menurut Colquitt et., yang

dikutip oleh Wibowo (2017: 221) menyatakan bahwa komitmen adalah keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen dapat mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi (*is retained*) atau meninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain (*turnover*).

Menurut Wibowo (2017: 222) komitmen kerja yang kuat akan membuat sumber daya manusia bekerja dengan giat dalam menggapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia akan berusaha keras memperbaiki dan membangun organisasinya menjadi lebih baik. Sumber daya manusia yang memiliki komitmen tinggi akan mendahulukan apa yang sudah dijanjikan untuk organisasinya ketimbang hanya untuk kepentingan dirinya. Untuk mendapatkan komitmen yang tinggi, suatu organisasi perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia.

Dalam mencapai tujuan perusahaan selain komitmen organisasional diperlukan pula kualitas kerja karyawan. Menurut Flippo (2001: 184) meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja karyawannya, tetapi pada intinya efektivitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum. Perusahaan yang mempunyai karyawan dengan kualitas kerja dan berdaya guna tinggi akan mendorong aktivitas operasional perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian mengenai : **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Loyalitas Karyawan (Studi kasus PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi perumusan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada pegawai Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada pegawai PT Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada perumusan masalah, tujuan penelitian ini untuk menjelaskan tentang bagaimana pengaruh variabel-variabel sikap kerja terhadap terbentuknya loyalitas karyawan di PT. Bank Sinarmas Tbk Cabang Padang. Oleh sebab itu penelitian akan membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan, dan
2. Pengaruh komitmen organisasional terhadap loyalitas karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian, setidaknya ada dua manfaat yang bisa dihasilkan dari penelitian ini, yaitu :

a. Manfaat Akademis

Temuan penelitian diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan literatur tentang loyalitas kerja dengan melibatkan variabel sikap kerja baik kepuasan kerja maupun komitmen organisasional. Selain itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi tentang pentingnya pembentukan perilaku kerja dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai masukan penting bagi perusahaan dalam merumuskan strategi operasional Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan keputusan-keputusan penempatan, identifikasi kebutuhan pelatihan hingga penerapan sistem *reward* bagi karyawan demi terwujudnya loyalitas kerja yang maksimal.