

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia di dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah diperlukan untuk menunjang aktivitas yang ada di dalamnya. Tanpa adanya Sumber Daya Manusia, aktivitas atau kegiatan perusahaan tidak akan terjadi. Dalam setiap perusahaan, Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya paling vital yang dimiliki oleh perusahaan. Keseluruhan kegiatan perusahaan bergantung pada Sumber Daya Manusia yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia menjadi penentu berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan mencapai tujuannya, terutama perusahaan yang bergerak di bidang perbankan karena bank sangatlah mengandalkan kualitas pelayanan yang tercermin dari keterampilan karyawan dalam melakukan tugasnya. Itu sebabnya, Sumber Daya Manusia harus dipelihara dengan baik oleh perusahaan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (Utama & Wibawa, 2016).

Menurut Hasibuan (2019,10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber Daya Manusia adalah modal utama organisasi atau perusahaan yang dimana dapat memberikan kontribusi untuk organisasi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Masing-masing karyawan tentu memiliki kepentingan dan juga tujuan yang berbeda dalam memutuskan untuk masuk dan bergabung dalam suatu perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki

kemampuan untuk menjaga karyawannya untuk tetap tinggal dan membuat karyawan percaya di dalam perusahaan dengan memberikan bentuk perhatian, maka perusahaan akan menerima timbal balik dari karyawan berbentuk komitmen organisasi yang tinggi oleh karyawan kepada perusahaan.

Mathis dan Jackson berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut (Busro, 2018:167). Tingkat komitmen organisasi yang dimiliki tiap karyawan pastinya berbeda-beda. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Tinggi rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki oleh seseorang dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya kepuasan kerja dan promosi jabatan yang ditawarkan oleh organisasi.

Kepuasan kerja dapat menentukan sikap apa yang akan ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya. Robbins berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang; selisih antara banyaknya yang diterima seorang pekerja dari perusahaan dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima dari perusahaan. Tepatnya kepuasan kerja adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin puas karyawan tersebut. Sebaliknya, semakin kecil hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin rendah juga kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja yang semakin meningkat mampu mendorong peningkatan komitmen organisasi karyawan (Busro, 2018:101).

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi komitmen organisasi yaitu promosi jabatan. Dimana promosi jabatan berarti perpindahan yang memperbesar *authority* dan *responsibility* karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam satu organisasi sehingga kewajiban, hak, status dan penghasilannya semakin besar (Hasibuan, 2019:108). Ketika karyawan memperoleh promosi jabatan, tentunya karyawan akan merasa puas terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Karyawan akan merasa dihargai kerja kerasnya sehingga membuat karyawan lebih berkomitmen lagi terhadap perusahaan. Jika perusahaan memberikan penghargaan berupa promosi jabatan maka dapat memunculkan kepuasan kerja karyawan, dimana karyawan yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen dengan organisasi.

Adanya peningkatan komitmen organisasi, dapat membantu usaha pencapaian tujuan perusahaan menjadi lebih mudah. Karyawan bank yang berkomitmen akan merasa terikat dan tetap ingin berada dalam perusahaan sehingga karyawan tersebut pastinya akan berusaha menghasilkan kerja yang baik yang dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Dalam suatu perusahaan, peran pimpinan juga sangat penting untuk memperhatikan tingkat kepuasan kerja (seperti pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, pengawasan dalam bekerja, gaji yang diterima, kondisi rekan kerja yang mendukung), dan juga promosi jabatan bagi setiap karyawan (seperti loyalitas, prestasi kerja, kompetensi, pengalaman / masa kerja, kepribadian) sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan perbankan. Pekerjaan di bank harus selalu berhubungan dengan nasabah yang memiliki berbagai macam karakteristik berbeda-beda. Karyawan seringkali merasa lelah jika terus-menerus menangani nasabah dan segala macam permintaan serta permasalahannya. Jika karyawan merasa lelah dan stres dengan pekerjaannya, karyawan akan memiliki komitmen organisasi yang rendah ditunjukkan dengan pekerjaannya yang kurang baik, asal-asalan, bahkan melayani nasabah dengan tidak ramah. Agar karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi, karyawan harus merasa puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja akan didapatkan oleh karyawan jika bank tersebut dapat memperlakukan SDM nya dengan baik. Kepuasan kerja juga didapatkan dengan adanya kesempatan promosi jabatan. Promosi jabatan di bank diberikan jika karyawan mendapatkan nilai yang baik dalam penilaian kinerja dan juga dengan keberhasilan karyawan mencapai target yang ditentukan oleh bank. Dengan dipromosikannya karyawan, maka karyawan akan merasa ingin tetap bekerja di bank tersebut yang artinya komitmen organisasi karyawan tinggi (Lestari & Sambul, 2017).

Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Baturaja disingkat BPR Baturaja adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ulu, yang bergerak dibidang usaha jasa perbankan. Kegiatan Utama Bank Perkreditan Rakyat Baturaja adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan Tabungan dan Deposito serta menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman. Sebagai penyedia layanan perbankan, tentunya harus melayani konsumennya dengan sebaik-baiknya. Pemberian pelayanan yang baik tentunya

tidak lepas dari Sumber Daya Manusia yang ada di PT. Bank Perkreditan Rakyat Baturaja tersebut. Komitmen kerja karyawan yang tinggi akan berdampak pada keinginan karyawan untuk berusaha bekerja dengan lebih baik, sehingga PT. Bank Perkreditan Rakyat Baturaja dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Kepuasan kerja dan promosi jabatan merupakan faktor yang dianggap penting dalam mendorong karyawan agar dapat berkomitmen terhadap tujuan, visi, dan misi PT. Bank Perkreditan Rakyat Baturaja. Untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai komitmen organisasi karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Baturaja dilakukan wawancara dan pra-survey.

Berdasarkan hasil pra survey, terdapat permasalahan mengenai kepuasan kerja di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja yaitu terdapat di indikator pekerjaan itu sendiri yang menyebutkan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, tidak sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan. Tugas pekerjaan yang banyak, target pekerjaan yang harus dicapai, dan ritme pekerjaan yang cepat membuat karyawan kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dalam waktu tertentu, lama-kelamaan karyawan akan merasa tertekan atas pekerjaannya itu. Karyawan juga kurang memiliki minat atas pekerjaan yang dilakukannya, sehingga karyawan kurang termotivasi dalam bekerja. Hal tersebut membuat karyawan tidak puas atas pekerjaannya yang kemudian berdampak pada komitmen organisasi karyawan yang menurun.

Adanya promosi jabatan juga sangat berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan. Berdasarkan hasil pra-survey, terdapat permasalahan

mengenai promosi jabatan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja yaitu pada indikator pengalaman / masa kerja yang menyebutkan pengalaman / masa kerja tidak menjadi ukuran dalam mendapatkan promosi jabatan. PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja tidak mempromosikan karyawan karena pengalaman / masa kerjanya. Terdapat beberapa karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja yang sudah cukup pengalaman dan cukup lama bekerja namun tidak juga dipromosikan, yang kemudian membuat karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya yang monoton dan merasa dedikasinya kurang dihargai oleh perusahaan. Hal tersebut berdampak pada komitmen organisasi karyawan, dimana karyawan yang merasa jenuh akan kurang maksimal dalam bekerja dan tidak menutup kemungkinan karyawan juga akan mulai berpikir untuk mencari pekerjaan yang lain.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas dapat dilihat adanya masalah kurangnya tingkat kepuasan kerja dan masalah dalam promosi karyawan. Sehingga hal tersebut berdampak pada komitmen organisasi karyawan yang dapat menghambat tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Hal ini merupakan persoalan yang cukup menarik untuk diteliti. Maka untuk mengetahui lebih lanjut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Promosi Jabatan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan promosi jabatan

terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan promosi jabatan terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan promosi jabatan terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan promosi jabatan terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi pimpinan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Baturaja dengan kepuasan kerja dan promosi jabatan agar dapat meningkatkan komitmen organisasi karyawan.
- c. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.