

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengimbangi perkembangan dan perubahan yang dapat berpengaruh kepada perusahaan itu sendiri khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) dengan baik. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting karena efektivitas dan efisiensi organisasi suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Setiap perusahaan akan dapat terus bertahan, bersaing, bahkan terus berkembang apabila kinerja organisasi berjalan dengan baik. Kinerja organisasi tidak dapat dipisahkan dari perilaku karyawan.

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) 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.

Loyalitas karyawan merupakan sikap positif karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja. Pegawai dengan sikap loyalitas yang tinggi dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kepentingan perusahaan. Menurut (Hasibuan & Malayu, 2014) bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab. Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Maka disinilah peran dan tugas sebenarnya seorang pimpinan, segala sikap, keputusan dan tindakan seorang pemimpin tentunya sangat berpengaruh bahkan berperan dalam hal ini, sehingga mampu menjadi tolak ukur tindakan dan motivasi bagi para pegawai dalam segala bentuk serta aktivitas pekerjaan yang positif, yang nantinya mampu membangun semangat dan kepuasan kerja bahkan loyalitas kerja karyawan itu sendiri.

Parasuraman (dalam Sangatdji, E. M., 2013) mendefinisikan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respon yang

terkait erat dengan ikrar relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis. Pegawai yang memiliki loyalitas tinggi ditandai dengan ketaatan, adanya rasa tanggung jawab, pengabdian, dan kejujuran (Saydam & Gouzali, 2000). Loyalitas mencerminkan kesetiaan dari karyawan kepada perusahaan dimana tempatnya bekerja. Menurut (Siagian, 2014) bahwa loyalitas adalah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain sebab loyalitas dapat mempengaruhi pada kenyamanan karyawan untuk bekerja pada suatu perusahaan. Menurut (Alex & Nitisemito, 2011) bahwa loyalitas merupakan suatu sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada keberadaan perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, meskipun perusahaan tersebut maju atau mundur. Berdasarkan loyalitas yang dimiliki oleh karyawan, ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dari karyawan.

Menurut (Almasdi, 2012) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan sebagai berikut 1) faktor Rasional: Menyangkut hal-hal yang bisa dijelaskan secara logis, seperti: gaji, bonus, jenjang karir dan fasilitas-fasilitas yang diberikan lembaga kepada karyawan. 2) faktor Emosional: Menyangkut perasaan atau ekspresi diri seperti: pekerjaan yang menantang, lingkungan kerja yang mendukung, perasaan aman karena perusahaan merupakan tempat bekerja dalam jangka panjang, pemimpin yang berkharisma, pekerjaan yang membanggakan, penghargaan-penghargaan

yang diberikan perusahaan dan budaya kerja. 3) faktor Kepribadian. Menyangkut sifat, karakter, tempramen yang dimiliki oleh karyawan.

Menurut (Robbins dan Judge, 2012) 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 puasny seseorang tersebut. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti pada pekerjaannya. Menurut Handoko (2008) 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.

Marnis (2008) 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 (Robbin & Judge, 2015) 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) mengungkapkan, loyalitas kerja karyawan pada suatu perusahaan ditujukan dengan komitmen karyawan didalam perusahaan, komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor yaitu dari diri sendiri dan organisasi.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang diasumsikan mempengaruhi loyalitas kerja yaitu komitmen organisasi, komitmen sebagai kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi dan melibatkan diri dalam kepentingan organisasi. Menurut (Luthans, 2006) salah satu pencapaian hasil yang maksimal dari seorang karyawan dalam suatu bidang pekerjaan sangat sering ditentukan oleh komitmen, baik komitmen profesional 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) 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) 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.

(Kreitner, R & Kinicki, 2014) memberi definisi komitmen organisasi sebagai tingkat di mana seseorang mengenal perusahaan dan tujuan-tujuannya. Komitmen organisasional dibangun melalui suatu proses identifikasi di mana seseorang melakukan sesuatu dari suatu ide sebagai pengembangan dirinya. Seorang karyawan yang memiliki komitmen, akan tetap bersama organisasinya dalam kondisi yang menyenangkan atau tidak,

yang dialami oleh organisasinya. Karyawan akan tetap bersama organisasinya dalam suka atau duka, hadir bekerja secara rutin, memberikan seluruh harinya (melebihi jam kerja), melindungi aset perusahaan, berbagi tujuan perusahaan dan lain-lain. Komitmen organisasi yang kuat akan mendorong seseorang untuk menjadi karyawan setia atau memiliki loyalitas tinggi, bekerja sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi (Widjojo, 2012).

Terdapat beberapa penelitian yang menemukan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Diantaranya, terdapat temuan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan (Lola & Muhammad, 2018). Namun temuan lain menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Wulandari & Utami, 2018). Secara parsial temuan (Iqbal & Hadiahti, 2019) menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan. (Heri Kusworo, 2016) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup produsen rokok terbesar keempat di Indonesia, Djarum. Sejak pendiriannya, telah memiliki kantor cabang hingga ke pelosok negeri dengan kuantitas sumber daya manusia

yang besar. Saat ini perkembangan yang sangat pesat dalam dunia perbankan mengakibatkan persaingan bisnis perbankan yang ketat dan kompetitif.

Sebagai perusahaan jasa keuangan, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) harus mampu bersaing baik dalam skala regional, nasional maupun internasional dan melakukan pembenahan berbagai lini baik dari segi kualitas pelayanan, pengembangan bisnis, maupun pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri. Agar mampu bersaing di dunia perbankan dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah, maka PT Bank Central Asia Tbk (BCA) harus memperhatikan perilaku karyawan. Selain memiliki perilaku yang baik sesuai aturan dan *job description*, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dipandang memiliki loyalitas karyawan yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa karyawan, karyawan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) bersedia datang lebih awal ke kantor dan pulang lebih lambat untuk menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya, berpartisipasi mendatangi pertemuan yang diadakan oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Disamping itu hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja dan bersedia untuk saling membantu dalam bidang yang sama tanpa adanya *sharing user* ketika rekannya mengalami kesulitan. Dalam beberapa kesempatan, manajemen PT Bank Central Asia Tbk (BCA) memberikan target dalam penyelesaian pekerjaan, beberapa perilaku karyawan menunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan oleh perusahaan.

Sesuai dengan salah satu misinya, beragam cara tentunya dilakukan oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) untuk menciptakan kehidupan kerja yang ideal dan berdampak bagi perusahaan maupun bagi karyawan. Sehingga memiliki hubungan yang positif dan selaras untuk tujuan perusahaan maupun kepuasan karyawan. Sejalan dengan Misi PT Bank Central Asia Tbk (BCA)yaitu “Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi”. Menjelaskan bahwa PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dan karyawan dua sisi yang saling ketergantungan guna mencapai tujuan bersama organisasi. Dinamika internal maupun tantangan eksternal menjadi permasalahan yang tidak dapat dihindari. Termasuk permasalahan kepuasan kerja pada karyawan, manajemen PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Kediri senantiasa mengembangkan rencana strategis untuk memberikan berbagai fasilitas yang menunjang kepuasan kerja yang selanjutnya akan mempengaruhi perilaku-perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Fasilitas yang diberikan seperti kondisi kerja yang ideal, dukungan sosial maupun teknis dari rekan sekerja maupun dari atasan serta berbagai peluang promosi yang ditawarkan. Berdasarkan analisis terhadap tingkat kepuasan kerja yang dilakukan oleh *Jobplanet* pada tahun 2016.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memiliki keinginan untuk mengetahui lebih lanjut tingkat loyalitas yang ada pada diri para karyawan PT Bank Central Asia Kantor Cabang Kediri, dengan memfokuskan pada

faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sehingga peneliti mengangkat judul “ **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus PT Bank Central Asia Kantor Cabang Kediri) ”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Kediri ?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Kediri
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Kediri

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan dan referensi bagi perusahaan dalam rangka pengelolaan sumber daya manusia untuk mendukung perencanaan dan pengembangan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai kajian ilmiah oleh peneliti dimasa yang akan datang, terutama bagi program studi manajemen sumber daya manusia dengan topik Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan.

