

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistematika sebuah perusahaan yang didukung oleh tugas, peran, dan wewenang pada tingkat kompleksitas yang tinggi, begitu menyadari arti pentingnya sumber daya manusia yang mereka miliki adalah sebagai sebuah penggerak perusahaan yang dilandasi nilai potensial dari masing-masing individu (Soetjipto *et al*, 2002: 21). Misalnya perusahaan dibidang lembaga keuangan, dalam penelitian ini adalah bank merupakan salah satu perusahaan yang memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi didalam menjalankan kegiatan usahanya. Kompleksitas yang dimaksud adalah karena bank mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa keuangannya maupun yang telah melakukan ekspansi dengan membentuk perusahaan asuransi. Bank juga dari sisi SDM mempunyai berbagai kelompok profesi atau tugas peran dalam pelayanan kepada nasabah yang bertujuan untuk keefektifan pencapaian target perusahaan.

Mengetahui adanya dinamika internal (perkembangan peran) seperti ini tentu perusahaan dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan yang peluangnya lebih memungkinkan terjadi akibat adanya kompleksitas operasional pada perusahaan tersebut. Permasalahan yang sering dihadapi secara umum biasanya adalah masalah antara sumber daya manusia dengan organisasi, yang berkaitan

dengan tuntutan-tuntutan baik dari organisasi kepada karyawan ataupun karyawan kepada organisasi. Perusahaan seharusnya telah dapat mengelola sumber daya manusia ini baik secara perorangan ataupun kelompok, sehingga maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya yang didasari bahwa sumber daya manusia berperan strategis bagi kegiatan usaha terkait perencanaan bisnis. Setiap perusahaan khususnya bank pada penelitian ini, perlu memastikan apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah dimiliki oleh setiap karyawannya. Alasan mengapa melihat kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah karena berbagai cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya melalui pendidikan, pengembangan dan pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Berbagai cara yang disebutkan ini akan menciptakan dua hal yang umum dijadikan pertimbangan dengan asumsi lebih berhubungan dengan pekerjaan yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang nantinya apabila baik akan berdampak pada kinerja yang produktif.

Karyawan dikatakan berkinerja produktif apabila mampu menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang ditargetkan perusahaan. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Sukses tidaknya seorang karyawan dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan atau organisasi yang bersangkutan menerapkan sistem penilaian kinerja. Alasan mengapa penilaian kinerja dilakukan adalah yang pertama untuk meninjau kembali apakah ada hasil lebih yang dicapai sehingga mengetahui

seberapa jauh manfaat yang didapat perusahaan. Kedua, penilaian kinerja memungkinkan atasan dan bawahan menyusun sebuah rencana untuk mengoreksi semua kekurangan yang ditemukan dalam penilaian dan untuk menegaskan hal-hal yang telah dilakukan dengan benar oleh karyawan. Ketiga, penilaian menjadi perantara untuk tujuan perencanaan karier dengan memberikan kesempatan meninjau rencana karier karyawan dengan memperhatikan kekuatan dan kelemahannya secara spesifik (Dessler, 2010: 325).

Kinerja menurut Mangkunegara (2001: 67) adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dalam hal ini menunjukkan hasil kerja yang dicapai seorang karyawan setelah melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sedangkan ukuran untuk melihat baik tidaknya hasil kerja yang telah dilakukan, dapat dinilai dari mutu atau kualitas yang dicapai karyawan sesuai dengan tuntutan dari perusahaan itu. Kinerja dapat dicapai dengan baik apabila karyawan mampu bekerja sesuai dengan standar atau mungkin melebihi standar penilaian yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Mahsum (2006: 25) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi yang bersangkutan dan juga merupakan hal yang penting bagi pihak karyawan itu sendiri.

Selanjutnya kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap berbagai macam lingkungan kerja yang dihadapinya. Respon seseorang meliputi respon

terhadap komunikasi organisasi, supervisor, kompensasi, promosi, teman kerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Gomes (2003: 178) dalam Indriyani dan Haryanto (2009), menyebutkan kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaannya merupakan keadaan yang sifatnya subjektif, yang merupakan hasil kesimpulan didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh karyawan dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak baginya. Kepuasan kerja sebagaimana diungkapkan oleh Kreitner dan Kinicki (2005: 271) dalam Indriyani dan Haryanto (2009), adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Menurut Robbins (2008: 99), kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Beberapa definisi ini berarti menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Seseorang yang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya belum tentu puas pula dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Pada komitmen organisasi, beberapa organisasi memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi tertentu dalam kualifikasi lowongan pekerjaan. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi cenderung lebih stabil dan produktif sehingga lebih menguntungkan organisasi. Menurut Porter *et al* (1973) dalam Tobing (2009), mendefinisikan komitmen organisasional sebagai kekuatan relatif individu terhadap suatu organisasi dan keterlibatannya dalam organisasi tertentu, yang dicirikan oleh tiga faktor psikologis yaitu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keinginan untuk berusaha demi organisasi, dan

kepercayaan yang pasti disertai penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Kemudian Luthans (2006) dalam Witasari (2009), mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap, yaitu keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan tertentu, serta penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Berdasarkan hal di atas, maka penelitian akan dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung yang berlokasi di Jalan Raden Intan Nomor 51 Tanjung Karang 35118, Bandar Lampung. Penelitian ini akan membahas pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Berikut disajikan data jumlah karyawan tetap dalam bentuk tabel.

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung.

No	Posisi/jabatan	Jumlah (orang)
1	Pimpinan Cabang	1
2	Manajer	2
3	Asisten Manajer	2
4	Supervisor	5
5	Petugas ATM	1
6	Petugas Kliring	1
7	<i>Teller Over Booking</i>	1
8	Petugas Dana dan Jasa Bank	2
9	<i>Quality Assurance</i>	1
10	Petugas Devisa	2
11	<i>Teller Tunai</i>	1
12	<i>Account Officer</i>	17
13	<i>Funding Officer</i>	4
14	Auditor	3
15	Petugas Adm. Kredit	6
16	Petugas Adm. Unit	1
17	Petugas SDM	1
18	Petugas Logistik	1
19	Petugas Tim Kurir Kas	2
Jumlah		54

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2012.

Menurut Hasibuan (2003: 202) dalam Yuningsih dan Anggrainie (2008), menjelaskan karyawan yang merasakan kepuasan bekerja dapat ditandai dengan rendahnya tingkat absensi, perputaran karyawan kecil dan produktivitas tinggi. Berkaitan dengan itu berikut ditampilkan data tingkat absensi dan *turnover* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.

Tabel 2. Tingkat Absensi Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung

Bulan	Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja	Total Hari Kerja	Jumlah Absensi* (hari)	Tingkat Absensi (%)
November	2011	49	22	176	2	0,011
Desember	2011	49	21	168	0	0
Januari	2012	50	20	160	2	0,012
Februari	2012	51	21	168	1	0,006
Maret	2012	52	21	168	1	0,006
April	2012	52	20	160	0	0
Mei	2012	52	21	168	2	0,012
Juni	2012	50	21	168	1	0,006
Juli	2012	53	22	176	5	0,028
Agustus	2012	53	19	152	4	0,026
September	2012	54	20	160	1	0,006
Oktober	2012	54	22	176	1	0,005
Rata-rata						0,009

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2011-2012.

*) Absensi meliputi sakit, izin, dan tanpa keterangan.

Jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan adalah 8 jam per hari, dimulai dari pukul 07.30 WIB hingga pukul 16.30 WIB, dipotong jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB dengan hari kerja pokok yaitu Senin sampai dengan Jumat.

Total Hari Kerja dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Total Hari Kerja} = \text{Jam Kerja Per hari} \times \text{Jumlah Hari Kerja}$$

Tingkat Absensi dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100 \%$$

Tabel 2 di atas menunjukkan tingkat absensi pada bulan November 2011 sampai dengan Oktober 2012. Keterangan tersebut memperlihatkan data absensi tertinggi terjadi pada bulan Juli 2012 dan Agustus 2012 yaitu sebesar 0,028% dan 0,026%, sedangkan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Desember 2011 dan April 2012 yaitu sebesar 0,000% yang berarti kehadiran mencapai 100% pada bulan tersebut. Kemudian rata-rata absensi perbulan selama periode November 2011 sampai dengan Oktober 2012 yaitu sebesar 0,009%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan karyawan memiliki tingkat kehadiran yang tinggi yaitu rata-rata 99,991%.

Tabel 3. Tingkat *Turnover* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung.

Bulan	Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Karyawan Masuk (orang)	Karyawan Keluar (orang)	Tingkat perputaran karyawan (%)
November	2011	49	1	0	1,94
Desember	2011	49	0	0	0
Januari	2012	50	1	0	1,94
Februari	2012	51	1	0	1,94
Maret	2012	52	0	1	1,94
April	2012	52	1	0	1,94
Mei	2012	52	0	0	0
Juni	2012	50	0	2	3,88
Juli	2012	53	3	0	5,82
Agustus	2012	53	0	0	0
September	2012	54	1	0	1,94
Oktober	2012	54	0	0	0
Jumlah		Avg : 51,5	8	3	Avg : 1,77

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2011-2012.

*) Karyawan masuk meliputi pindahan sesuai kebijakan.

*) Karyawan keluar meliputi dipindahkan sesuai kebijakan dan pensiun.

Mengukur tingkat *turnover* karyawan menurut Hasibuan (2001) dalam Sundari (2011) menggunakan rumus:

$$\frac{(\text{JKM} - \text{JKK})}{\frac{1}{2} (\text{JKAW} + \text{JKAK})} \times 100\%$$

Keterangan:

JKM = Jumlah Karyawan Masuk

JKK = Jumlah Karyawan Keluar

JKAW = Jumlah Karyawan Awal

JKAK = Jumlah Karyawan Akhir

Pada tabel 3 di atas terlihat tingkat *turnover* yang terjadi. Besar kecilnya nilai perputaran karyawan menunjukkan banyaknya jumlah karyawan yang keluar dan masuk dalam perusahaan, apabila nilai rata-rata perputaran karyawan bernilai di atas 25% kategori *turnover* termasuk dalam kategori tinggi, sebaliknya bila nilai rata-rata perputaran karyawan di bawah 25% menandakan bahwa jumlah karyawan yang keluar dan masuk tergolong dalam kategori rendah (Hasibuan, 2001 dalam Sundari, 2011). Melalui perhitungan didapatkan tingkat *turnover* yang tinggi pada bulan Juni 2012 dan Juli 2012 yaitu sebesar 3,88 % dan 5,82%, dan terendah pada bulan Desember 2011 dan Mei 2012 dengan nilai 0%, yang menunjukkan tidak terjadi *turnover*. Rata-rata tingkat perputaran karyawan sebesar 1,77%. Hal ini menunjukan *turnover* termasuk kategori rendah, karena kurang dari standar yang ditentukan yaitu 1,77% kurang dari 25% ($1,77\% < 25\%$).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Hasibuan (2003: 202) dalam Yuningsih dan Anggrainie (2008), maka kriteria data absensi dan *turnover*

mengindikasikan bahwa karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung telah merasakan kepuasan bekerja.

Tabel 4. Perkiraan Upah/Bulan Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung.

No	Posisi/jabatan	Job Grade	Perkiraan Upah Pokok/Bulan
1	Pimpinan Cabang	10	Rp.9.548.197,00
2	Manajer	09	Rp.8.076.065,00
3	Asisten Manajer	08	Rp.6.402.237,00
4	Supervisor	06	Rp.5.540.774,00
5	Petugas ATM	03	Rp.2.974.498,00
6	Petugas Kliring	04	Rp.4.781.013,00
7	<i>Teller Over Booking</i>	04	Rp.4.707.285,00
8	Petugas Dana dan Jasa Bank	03	Rp.4.263.628,00
9	<i>Quality Assurance</i>	03	Rp.3.421.181,00
10	Petugas Devisa	03	Rp.3.787.422,00
11	<i>Teller Tunai</i>	04	Rp.4.697.247,00
12	<i>Account Officer</i>	07	Rp.6.113.576,00
13	<i>Funding Officer</i>	05	Rp.4.745.819,00
14	Auditor	05	Rp.4.548.500,00
15	Petugas Adm. Kredit	04	Rp.4.534.057,00
16	Petugas Adm. Unit	04	Rp.4.253.530,00
17	Petugas SDM	03	Rp.4.181.099,00
18	Petugas Logistik	03	Rp.4.147.500,00
19	Petugas Tim Kurir Kas	04	Rp.4.760.363,00

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2012

Data pada tabel 4 di atas merupakan data perkiraan upah/gaji dari karyawan. Data tersebut mewakili gambaran dari kepuasan kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung jika dilihat dari indikator gaji/upah pokok yang diterima. Tujuan ditampilkannya data tersebut untuk memastikan dengan jumlah upah/gaji tersebut apakah mengindikasikan kepuasan kerja yang baik atau mungkin sebaliknya diduga ada ketidaksesuaian beban kerja dan upah/gaji yang diterima. Hal ini akan menjadi bahasan penelitian untuk melihat pengaruh kepuasan kerja tersebut terhadap kinerja karyawan.

Kemudian untuk kenaikan gaji/upah secara konseptual merupakan rahasia perusahaan, tetapi jika dilihat secara umum *job grade* (tertera pada tabel 4) akan mempengaruhi upah/gaji yang diterima oleh karyawan tersebut. Semakin tinggi *job grade* seorang karyawan, maka otomatis upah/gaji yang didapat akan ikut naik dengan perhitungan dari BRI Kantor Pusat Jakarta dan untuk proses kenaikan *job grade* tersebut dapat diusulkan setelah 5-10 tahun masa kerja.

Jika dilihat dari sisi bonus atau upah lembur, upah/gaji yang diterima tentu juga akan bertambah. Perhitungan penetapan bonus ini, ditetapkan dari pencapaian target keuntungan pada posisi Desember akhir tahun, dengan kriteria: istimewa (keuntungan lebih dari 200%), sangat baik (keuntungan dari 100% - 200%), baik (keuntungan dari 90% - 100%), cukup baik (keuntungan dari 70% - 90%), tidak baik (keuntungan kurang dari 70%). Bonus akan diberikan jika keuntungan perusahaan memenuhi kriteria istimewa, sangat baik atau baik. Perhitungan upah lembur, dihitung setiap kelebihan jam kerja dengan ketentuan:

$$1/273 \times (\text{Jumlah Jam Lembur}) \times (\text{Upah/Gaji Pokok}).$$

*)1/273 merupakan konstanta yang ditetapkan perusahaan.

Selanjutnya keterangan mengenai promosi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung yaitu:

1. *Job opening*

Adalah sistem promosi melalui penawaran jabatan kepada seluruh pekerja dari berbagai keluarga jabatan yang bersifat terbuka.

2. *Pool of candidate*

Adalah sistem promosi melalui kumpulan kandidat yang dipersiapkan untuk menduduki kelompok jabatan tertentu yang berasal dari keluarga

jabatan, bukan bersifat penawaran terbuka dan merupakan kewenangan perusahaan.

Gambaran komitmen organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung dengan melihat data jumlah karyawan yang menerima surat peringatan/sanksi hukuman jabatan dan data jumlah karyawan yang pindah/dipindahkan pada periode bulan November 2011 sampai dengan Oktober 2012 yang ditampilkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 5. Jumlah Surat Peringatan yang dikeluarkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung.

Bulan	Tahun	SP 1	SP 2	SP 3	Jumlah Surat Peringatan yang dikeluarkan
November	2011	4	1	-	5 Surat Peringatan
Desember	2011				
Januari	2012				
Februari	2012				
Maret	2012				
April	2012				
Mei	2012				
Juni	2012				
Juli	2012				
Agustus	2012				
September	2012				
Oktober	2012				

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2011-2012

Tabel 5 di atas memberikan informasi bahwa ada surat peringatan yang dikeluarkan oleh perusahaan yaitu surat peringatan tahap pertama sebanyak 4 surat dan surat peringatan tahap dua sebanyak 1 surat. Pihak perusahaan tidak berkenan memberikan informasi lebih mengenai hal ini, perusahaan hanya menegaskan bahwa seorang karyawan yang menerima surat peringatan dipastikan telah melanggar peraturan perusahaan dengan hukuman penyekoran dan apabila menerima SP 3 maka telah mencapai tahap pemecatan.

Tabel 6. Jumlah Karyawan Pindah/dipindahkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung.

Bulan	Tahun	Karyawan tetap	Karyawan <i>Outsourcing</i> /Kontrak	Jumlah Karyawan Pindah/dipindahkan
November	2011	9 orang	21 orang	30 orang
Desember	2011			
Januari	2012			
Februari	2012			
Maret	2012			
April	2012			
Mei	2012			
Juni	2012			
Juli	2012			
Agustus	2012			
September	2012			
Oktober	2012			

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2011-2012

*) Karyawan pindah atau dipindahkan sesuai permohonan karyawan atau kebijakan perusahaan dengan keputusan dari Kantor Wilayah BRI Palembang.

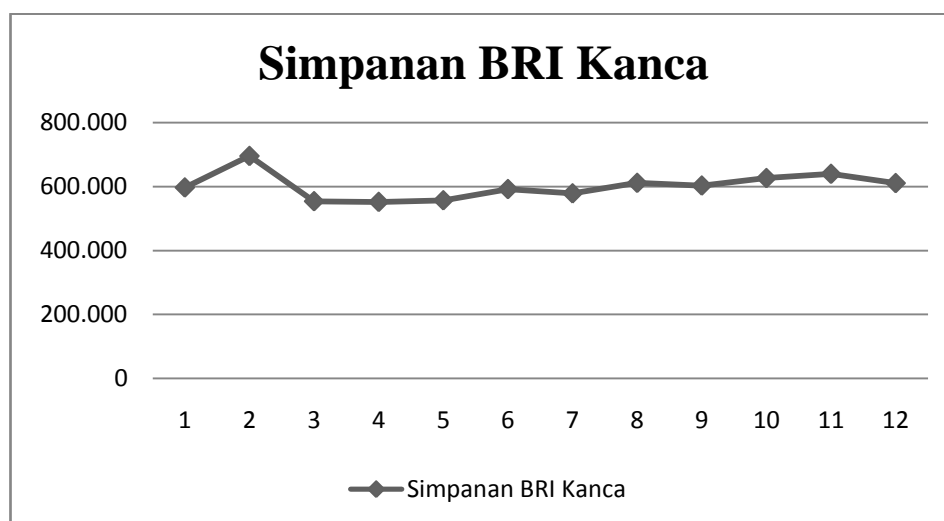
Pada tabel 6 di atas ditampilkan informasi adanya perpindahan karyawan dengan total keseluruhan 30 orang terbagi atas pegawai tetap berjumlah 9 orang dan pegawai kontrak berjumlah 21 orang. Dasar dari perpindahan karyawan ini yaitu melalui permohonan karyawan atau melalui kebijakan perusahaan. Pada data ini memang tidak menggambarkan adanya permasalahan mengenai perpindahan karyawan, hanya saja dugaan akan muncul. Apakah merupakan indikasi dari komitmen organisasi yang dinilai lemah atau tujuan organisasi/perusahaan yang memang menjaga pemerataan pekerja untuk tercapainya kinerja yang baik. Selain itu juga surat peringatan yang dikeluarkan menjadi dugaan apakah permasalahan tersebut mengindikasikan pelanggaran terhadap peraturan perusahaan yang berkenaan dengan komitmen organisasi atau tidak.

Kemudian melihat data kinerja yaitu salah satunya melalui data pencapaian yang tergambar dalam data simpanan sebagai berikut:

Tabel 7. Data Pertumbuhan Keragaan Usaha dan Pencapaian Simpanan periode November 2011 Sampai Dengan Oktober 2012.

REALISASI RKA NOVEMBER 2011-OKTOBER 2012						
No	Tahun	Bulan	Simpanan BRI Kantor Cabang (dalam Rp. Juta)			
			Giro	Deposito	Tabungan	Total Kanca
1	2011	November	176.816	121.308	298.930	597.054
2		Desember	219.098	134.423	341.981	695.502
3	2012	Januari	145.031	124.303	284.879	554.213
4		Februari	151.708	123.959	276.357	552.024
5		Maret	165.483	121.267	270.325	557.075
6		April	195.258	120.282	276.527	592.067
7		Mei	166.505	121.641	290.540	578.686
8		Juni	174.240	124.792	312.456	611.488
9		Juli	162.581	126.163	314.303	603.047
10		Agustus	192.584	104.173	329.716	626.473
11		September	201.003	103.399	335.290	639.692
12		Oktober	164.897	108.972	336.931	610.800

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Bandar Lampung, Tahun 2011-2012



Gambar 1.1 Grafik Simpanan Kantor Cabang

Pada tabel 7 dan gambar 1.1 di atas, diketahui bahwa simpanan mengalami naik-turun secara bertahap per bulannya, penurunan terjadi berurutan pada bulan Desember 2011-Februari 2012, terjadi pula pada bulan April-Mei 2012, lalu bulan

Juni-Juli 2012 dan bulan September-Oktober 2012. Mungkin hal ini masih berada pada batas toleransi perusahaan tetapi tetap menandakan sedikit penurunan, sehingga kembali menjadi dugaan apakah pencapaian kinerja yang mengalami sedikit penurunan ini tidak terlepas hubungannya dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang akan menjadi bahasan pada penelitian ini.

Jadi berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian akan dilakukan. Jika data-data yang dipaparkan dinilai cukup baik, maka secara tidak langsung perlu menduga untuk mengetahui benarkah merupakan kontribusi dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sehingga untuk menjawab hal itu penelitian akan dilakukan dengan mengambil judul: **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dugaan-dugaan yang dipaparkan pada latar belakang, maka penelitian dilakukan untuk membuktikan secara ilmiah hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, sehingga perumusan masalah dalam hal ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung?
- b. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung?

- c. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini, yaitu:

- a. Bank Rakyat Indonesia yang dijadikan objek penelitian yaitu BRI yang berstatus kantor cabang koordinator yang beralamat di Jalan Raden Intan No. 51 Tanjung Karang 35118, Bandar Lampung.
- b. Karyawan yang dijadikan sebagai responden merupakan seluruh karyawan yang berstatus *non-outsourcing* atau karyawan organik/tetap.

1.4 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk:

- a. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.
- b. Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.
- c. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya untuk:

a. Praktisi

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang sekiranya dapat diimplementasikan secara langsung dalam pekerjaan guna terpenuhinya tujuan organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai.

b. Akademisi

Dapat menjadi informasi yang bermanfaat untuk memperluas wawasan sekaligus menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang diharapkan dapat lebih melengkapi ke arah hasil penelitian yang lebih baik.

1.6 Kerangka Pemikiran

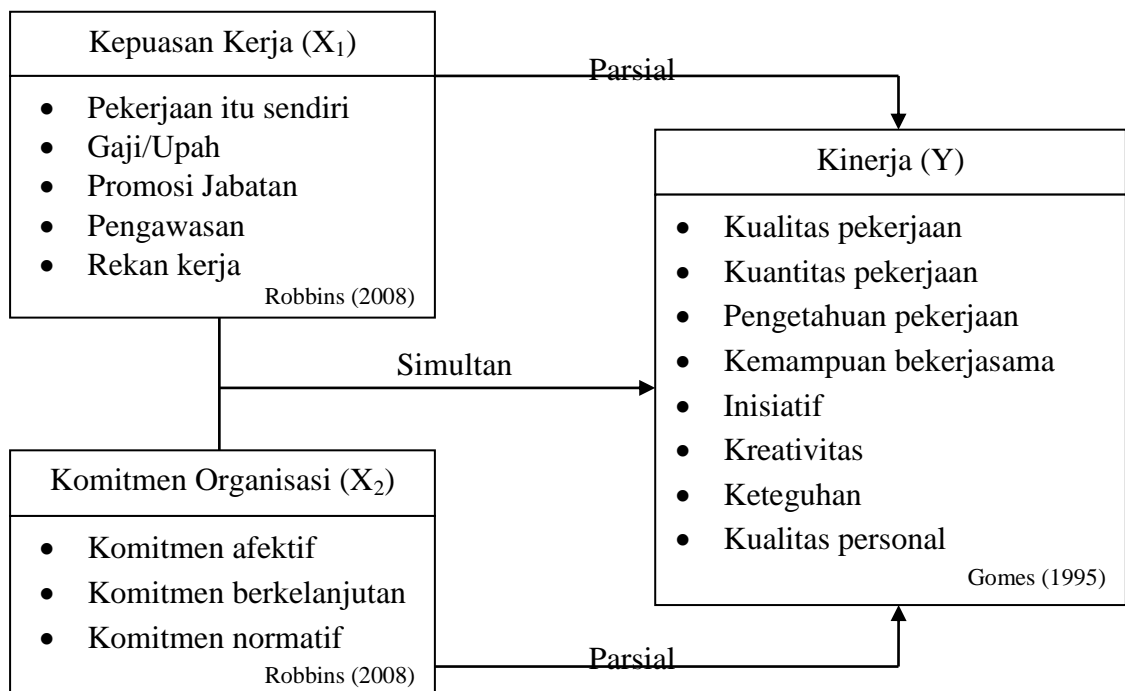
Mendefinisikan indikator penilaian tidak secara konseptual pemikiran, melainkan pendapat para ahli yang telah teruji dan kompeten pada bidangnya.

1. Indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2008: 110).
 - a. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)
 - b. Gaji/Upah (*pay*)
 - c. Promosi (*promotion*)
 - d. Pengawasan (*supervision*)
 - e. Rekan kerja (*workers*)
2. Indikator komitmen organisasi menurut Robbins (2008: 101).
 - a. Komitmen afektif (*affective commitment*)
 - b. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*)
 - c. Komitmen normatif (*normative commitment*)

3. Indikator kinerja yang digunakan yaitu menurut Gomes (1995) dalam Rizal dan Ratnawati (2012) sebagai berikut:

- a. Kualitas dari pekerjaan (*quality of work*)
- b. Kuantitas dari pekerjaan (*quantity of work*)
- c. Pengetahuan pekerjaan (*job knowledge*)
- d. Kooperatif (*cooperation*)
- e. Inisiatif (*initiative*)
- f. Kreatif (*creativity*)
- g. Keteguhan (*dependability*)
- h. Kualitas personal (*personal qualities*)

Mengetahui dari apa yang telah disampaikan di atas, maka disusun perkiraan kerangka teoritis yang disajikan dalam bentuk skema pada Gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

1.7 Hipotesis

Menurut Nazir (2005: 151), hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Melihat kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

- a. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.
- b. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.
- c. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator di Bandar Lampung.