



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I



















PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional. Bank saat ini sudah menjadi bagian dalam kegiatan ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung terutama dalam permodalan (Sandy, 2017). Kegiatan bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan distribusi, investasi serta konsumsi barang dan jasa. Berdasarkan bukti laporan bank dunia tahun 2014, jumlah penduduk terdaftar di Indonesia yang mempunyai rekening di bank sebanyak 90 juta penduduk. Jumlah penduduk meningkat mencapai dua kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya (2011). Hal ini menunjukkan bahwa semakin pentingnya fungsi bank bagi masyarakat Indonesia (Nurfakihiswara, 2017).

Perbankan Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan hasil yang semakin sehat dan maju. Tak hanya di tataran nasional, namun juga regional Asia Tenggara. Hal tersebut terbukti dari penilaian Brand Finance akhir-akhir ini. Dalam rilis terbarunya, Brand Finance melakukan pemeringkatan terhadap 50 perbankan bernilai terbaik di dunia. Nilai ini menjadikan bank tersebut menjadi bank pertama di ASEAN. Diantara itu terdapat tiga bank dari Singapura yang bertengger di daftar tersebut, yaitu, The Development Bank of Singapore (DBS), Oversea-Chinese Banking Corporation Nilai Inti Sari Penyimpan (OCBC NISP), United Overseas Bank (UOB) (Hananto, 2018).

Southeast Asia's Most Valuable Banks 2018

Global rank		Brand	Brand Value	Compared to 2017
40		 DBS	\$6,5 B	+12
64		 OCBC Bank	\$4.0 B	+1
66		 UOB	\$3.7 B	0
82		 BANK BRI	\$3.2 B	+7
83		 Maybank	\$3.1 B	+7
101		 BCA	\$2.3 B	+6
105		 mandiri	\$2.2 B	+4
111		 CIMB BANK	\$2.0 B	-3
113		 SCB ไทยพาณิชย์	\$1.9 B	+7
117		 PUBLIC BANK	\$1.5 B	-1

Global
500
2018

Brand Finance®

seasia

Gambar 1.1 Southeast Asia's Most Valuable Banks 2018

Sumber: *Goodnewsfromindonesia*, 2018

Pada survei yang diadakan US News bertajuk 2018 Best Countries, Indonesia dipilih sebagai peringkat kedua negara terbaik untuk investasi di dunia. Industri perbankan Indonesia memang menarik, namun tantangannya juga tidak mudah, di antaranya jumlah bank yang cukup banyak dan mulai bangkitnya perusahaan teknologi keuangan (Sofyan, 2017).

Salah satu perusahaan yang bergerak di industri perbankan adalah Bank XXX. Bank XXX merupakan bank tertua keempat di Indonesia yang didirikan pada tanggal 4 April 1941 dan merupakan salah satu bank dengan jumlah aset

terbesar di Singapura. (xxx, 2018). Indonesia saat ini masih menjadi negara dengan jumlah bank yang paling banyak di ASEAN. Setidaknya lebih dari 120 bank yang berkantor dan mencari untung di Indonesia (Praditya, 2017). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat sektor jasa keuangan Indonesia hingga akhir 2017 terus menunjukkan kondisi yang stabil dengan kinerja intermediasi yang berada pada level positif (Putri, 2017).

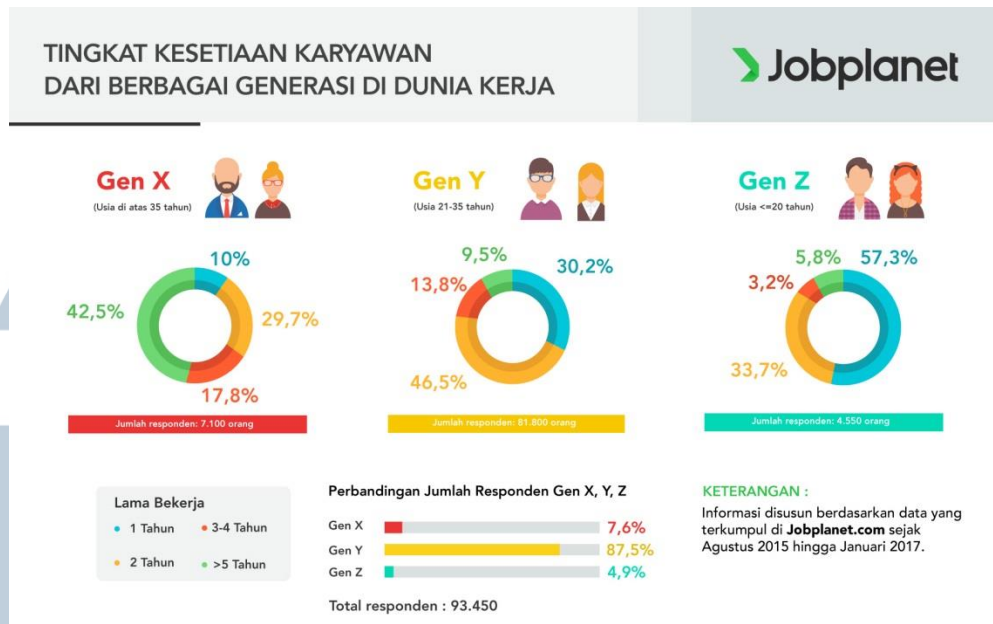
Oleh karena itu, di tengah kompetisi bisnis yang semakin ketat saat ini, terlebih dengan mulai berlakunya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), segala sesuatu yang berkaitan dengan elemen bisnis pasti sangat vital dan berarti. Termasuk elemen sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, jelas mutlak dibutuhkan (Hendra, 2018). Semakin banyak juga perusahaan yang menyadari bahwa divisi *Human Resource* tak hanya berperan mengelola urusan administratif karyawan, tetapi juga vital terhadap pertumbuhan bisnis (SWA, 2016).

Tidak mudah mencari sumber daya manusia yang berkualitas, tangguh, dan adaptif. Terutama, di industri perbankan yang sarat dengan regulasi. Para karyawan yang punya kualifikasi tersebut kerap memanfaatkan ‘kelebihan’ itu demi mengejar keuntungan dari segi materi dan kepuasan kerja. Karyawan ingin mencari tantangan baru dengan bergabung ke bank lain, yang bisa jadi adalah kompetitor bank tempatnya bekerja sebelumnya (Prahadi, 2015). Oleh karena itu, perusahaan sekarang dituntut untuk selalu memantau tahapan *change management* di perusahaan, Bank XXX melakukan untuk menjaga *customer satisfaction, company competitiveness, dan profitability* (Hendra, 2018).

Kinerja yang sering dicari faktor pendukungnya, dan banyak pihak selalu mengkaitkan bahwa kinerja yang hebat akan terjadi bilamana ada kepuasan kerja dan komitmen dari para karyawan atau pegawai dari perusahaan maupun lembaga tersebut. Kinerja itu, kata kuncinya ada pada manusia-manusia yang ada di dalam perusahaan atau lembaga tersebut. Sehebat apapun teknologi dan secanggih apapun sistem yang diterapkan dan sehebat apapun gedung dan sarana yang dimiliki serta sekuat apapun modal yang dimiliki, maka kesemuanya itu tidak berarti apa-apa bilamana tidak memiliki komitmen yang tinggi dari para pegawai yang ada di dalam perusahaan tersebut. Kata komitmen memang memegang perananan penting sebagai langkah awal untuk mengejar kinerja tersebut (Pos, 2017).

Dalam suatu perusahaan pentingnya komitmen untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa mendatang, faktor sumber daya manusia memegang peran kunci. Karenanya, menjaring talent-talent potensial melalui berbagai program-program pemberdayaan dan pengembangan karyawan merupakan hal penting yang menjadi perhatian manajemen perusahaan. Bahwa keunikan suatu perusahaan terletak pada manusia dan budayanya. Perusahaan menerapkan dan membuktikan pengelolaan SDM melalui dukungan penuh perusahaan mulai dari program peningkatan kepuasan kerja karyawan (Prabowo, 2017).

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 1.2 Data Tingkat Kesetiaan Karyawan Dari Berbagai Generasi

Sumber: Viva, 2017

Melalui gambar diatas, dapat diketahui tingkat kesetiaan karyawan dari berbagai generasi yang berbeda. Hasilnya, kebanyakan generasi X (usia diatas 35 tahun) memiliki lama kerja di perusahaan sekitar lebih dari 5 tahun dengan persentase 42.5%, generasi Y (21-35 tahun) memiliki lama kerja 2 tahun dengan persentas 46.5%, sedangkan generasi Z (kurang dari atau sama dengan 20 tahun) memiliki lama kerja 1 tahun dengan persentase 57.3%. Tingkat kesetiaan yang semakin menurun di setiap generasi dapat juga dikaitkan dengan tingkat komitmen karyawan dalam bekerja, yang turut dipengaruhi oleh karakteristik dari masing-masing generasi. tantangan perusahaan saat ini adalah bagaimana karyawan bisa *engage*, dan memastikan karyawan fokus dan mau berkontribusi serta berkomitmen untuk produktivitas di perusahaan (Lestari, 2017).

Penulis telah melaksanakan in-depth interview kepada karyawan Bank XXX terkait dengan *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *employee identification*. Rata-rata karyawan yang terpilih sebagai narasumber telah bekerja selama 1-2 tahun dan berstatus karyawan tetap.

Job satisfaction adalah perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan untuk pemenuhan nilai pekerjaan seseorang yang penting. Berdasarkan hasil *in-depth interview* terkait dengan *job satisfaction*, walaupun saat ini bekerja di perusahaan yang memiliki reputasi baik, sebagian besar karyawan merasa kurang antusias dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini disampaikan oleh 8 karyawan yang merasa beban kerja bulanan pekerjaan mereka cukup berat seperti divisi kredit ditargetkan dalam sebulan tetapi atasan menganjurkan harus lebih dari target dan diberi surat peringatan jika tidak mencapai sesuai perintahnya, Walaupun diakui juga perusahaan memberikan kompensasi, benefit, fasilitas dan kesempatan berkarir yang baik, alasan ketidakpuasan beberapa karyawan Bank XXX dikarenakan kurangnya perhatian perusahaan terhadap karyawan yang sudah bekerja sesuai apa yang ditargetkan. Sehingga mengakibatkan karyawan sulit untuk merasa antusias terhadap pekerjaannya. Hal ini dianggap penulis sebagai permasalahan pokok yang dihadapi Bank XXX terkait dengan variable *job satisfaction*.

Organizational commitment adalah sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasi untuk mempertahankan dalam organisasi tersebut. Berdasarkan hasil *in-depth interview* terkait dengan *organizational commitment*. Hal ini disampaikan oleh 8 orang merasa dalam

beberapa divisi, ketika masalah tentang *job satisfaction* tidak diperhartikan dengan perusahaan maka komitmen karyawan berkeinginan untuk mengundurkan diri dan mencari perusahaan lain.

Employee identification merupakan identifikasi karyawan didasarkan pada penelitian dalam suatu organisasi, sehingga karyawan memiliki persepsi kesatuan dalam perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil *in-depth interview* terkait dengan *employee identification*. Hal ini disampaikan oleh 7 karyawan merasa kurangnya perhatian atasan terhadap karyawan bawah. Dalam fenomena *organizational commitment* perusahaan baru merasakan perubahan sikap karyawan kepada perusahaan maka perusahaan melakukan cara *employee identification*, agar perusahaan lebih memperhatikan karyawan dan karyawan kembali bekerja dengan semangat dengan cara yang baru sehingga benefit perusahaan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti dapatkan baik dari data primer maupun data sekunder, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* dan *employee identification*. Maka dari itu judul dari penelitian ini adalah “**Analisis Pengaruh Job Satisfaction terhadap Organizational Commitment dan Employee Identification** telaah pada karyawan Bank XXX”

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan di atas, masalah yang terjadi di Bank XXX adalah terjadi gap (kesenjangan) dalam hal *employee identification* dalam bentuk karyawan tidak memiliki persepsi kesatuan dalam perusahaan. Masalah tersebut akan dipecahkan dengan menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara *job satisfaction* terhadap *organizational commitment*?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara *job satisfaction* terhadap *employee identification*?
3. Apakah terdapat pengaruh positif antara *organizational commitment* terhadap *employee identification*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* di Bank XXX.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara *job satisfaction* terhadap *employee identification* di Bank XXX.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara *organizational commitment* terhadap *employee identification* di Bank XXX.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi baru kepada para pembaca mengenai pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* dan *employee identification* di suatu perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis untuk memberikan gambaran, pandangan, informasi dan saran yang bermanfaat untuk perusahaan dalam memperhatikan tingkat *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *employee identification* bagi karyawannya, agar perusahaan mampu bertindak dan bekerja secara maksimal dalam menciptakan komitmen dan kepuasan kerja karyawan guna menciptakan rasa keterikatan kepada perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dari penelitian ini adalah :

1. Sampel penelitian yang diambil adalah karyawan yang bekerja di Kantor Bank XXX, merupakan karyawan tetap dan sudah bekerja minimal 1 tahun di perusahaan.
2. Penelitian ini berfokus pada pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* dan *employee identification* karyawan tetap Bank XXX.
3. Menggunakan 5 skala *likert* dengan format dari 1 "sangat tidak setuju" hingga 5 "sangat setuju".

4. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung dan diolah menggunakan *microsoft excel* dan *google form* untuk *pretest* dan *main-test*.
5. Peneliti menggunakan aplikasi AMOS untuk *maintest*.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 5 bab dan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang pemahaman konsep dan dasar teoritis penelitian, hubungan variabel, penelitian terdahulu, model dan hipotesis penelitian, serta kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek yang akan diteliti, yaitu Bank XXX, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

U
M
N
U
N
I
V
E
R
S
I
T
A
S
M
U
L
T
I
M
E
D
I
A
N
U
S
A
N
T
A
R
A

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan dari hasil penelitian, berupa hasil analisa deskriptif, hasil pengujian instrumen, uji asumsi klasik, uji model, dan uji hipotesis, interpretasi hasil penelitian dan implikasi manajerial.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA