

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian suatu negara merupakan tujuan dari kegiatan bisnis. Kegiatan bisnis dituntut untuk lebih waspada terhadap perekonomian global. Sebagai motivasi agar perusahaan khususnya perusahaan milik negara yang menjalankan kegiatan bisnis dapat bekerja lebih maju dan dapat menciptakan perekonomian negara yang baik sehingga mampu bersaing dengan negara-negara lain. Hal ini semakin lama semakin cepat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya supaya tetap bertahan dan berkembang. Kinerja yang berkembang salah satunya berasal dari unsur sumber daya manusia yang selalu berperan aktif dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia mempunyai fungsi yang penting dalam pencapaian produktivitas kerja, mengingat bahwa sumber daya manusia adalah yang mengatur atau mengelola sumber-sumber daya lainnya. Dengan demikian berhasil atau tidaknya suatu proses pekerjaan lebih banyak tergantung pada unsur manusianya. Betapa hebat dan canggihnya peralatan dan teknologi serta didukung modal yang besar, tetapi bila manusianya tidak mampu menangani secara efektif dan efisien, tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Sebagai perencanaan strategi bisnis manajemen sumber daya manusia merupakan elemen kunci. Manajemen sumber daya yang strategis berkenaan dengan

pengawasan, perencanaan, evaluasi, dan pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam setiap organisasi, agar memperoleh sebanyak mungkin nilai tambah. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah bahwa organisasi harus mampu untuk menyatukan persepsi, atau cara pandang karyawan, dan pimpinan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, antara lain melalui pembentukan mental bekerja dengan baik dengan dedikasi, dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah segala sesuatu yang bergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh, Apriani (2012). Orang yang paling tidak merasa puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak, namun mendapat yang paling sedikit. Sedangkan yang merasa paling puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya. Kepuasan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan pekerjaannya.

Kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi perusahaan maupun karyawan. Bagi perusahaan kepuasan kerja karyawan adalah karyawan yang cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespon pengalaman positif mereka. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih ramah,

ceria dan responsif yang dihargai oleh para pelanggan. Karena karyawan yang puas tidak mudah berpindah kerja, pelanggan kemungkinan besar menemui wajah-wajah yang familiar dan menerima layanan yang berpengalaman.

PT. Bank OCBC Nisp, Tbk adalah salah satu bank besar yang ada di Indonesia. Sebagai bank transaksional, Bank OCBC Nisp memberikan rangkaian pelayanan jasa yang luas dalam memenuhi kebutuhan spesifik para nasabah. Bank OCBC Nisp (dahulu bernama Bank NISP) merupakan bank tertua keempat di Indonesia, yang didirikan pada tanggal 4 April 1941 di Bandung dengan nama NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank. Bank Nisp berkembang menjadi Bank yang solid dan handal, terutama melayani segmen Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Bank Nisp resmi menjadi bank komersial pada tahun 1967, bank devisa pada tahun 1990, dan perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia pada tahun 1994. OCBC Bank Singapura menjadi pemegang saham mayoritas Bank OCBC Nisp melalui serangkaian akuisisi dan penawaran tender sejak tahun 2004. OCBC Bank Singapura saat ini memiliki saham Bank OCBC Nisp sebesar 85,1%. Pada tahun 2011, Bank OCBC Nisp genap berusia 72 tahun sekaligus memasuki tonggak sejarah penting, dimana Bank OCBC Indonesia resmi bergabung (merger) dengan Bank OCBC Nisp. Penggabungan ini menunjukkan komitmen penuh dari OCBC Bank Singapura sebagai pemegang saham mayoritas, untuk memusatkan dukungannya hanya pada satu bank di Indonesia, yaitu Bank OCBC Nisp.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Yang keluar

No	Bulan	Jumlah Karyawan Yang Keluar	Prosentase
1	triwulan 1	3	4 %
2	triwulan 2	4	6 %
3	triwulan 3	6	8 %

Sumber :Bank OCBC NISP 2018

Pada tabel 1.1 diatas selama sembilan bulan yaitu Januari – September 2018 terdapat 13 karyawan keluar dari pekerjaan. Jika dilihat per triwulan, diketahui terdapat kecenderungan kenaikan jumlah karyawan yang keluar dari pekerjaan. Jumlah karyawan yang keluar di satu sisi merugikan perusahaan karena perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut karyawan baru, belum lagi terhambatnya operasional perusahaan karena kekuarangan karyawan. Fenomena pengunduran diri karyawan bagian operasional ini merupakan gambaran adanya kepuasan kerja yang rendah.

Faktor organisasi yang tidak menentu berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan menjadi rendah, dan mendorong karyawan mengundurkan diri sebelum masa bakti selesai ,hal ini dikarenakan Bank OCBC Nisp merupakan bank swasta yang masih berdiri atas saham kepemilikan yang sebagian besar di pegang asing dengan kepemilikan hampir 85% saham, dimiliki oleh OCBC Overseas Investments Pte. Ltd, serta 15% saham dimiliki oleh publik, hal ini berpengaruh terhadap kegiatan perbankan serta perekrutan karyawan hanya dalam satu kendali dari kantor pusat,

dengan perekrutan karyawan awal Bank OCBC Nisp menentukan kontrak selama 6 bulan untuk karyawan baru pada masa training , serta berkelanjutan dengan masa kontrak 3 tahun untuk lepas masa training, dengan ketentuan usia selesai dari masa kerja kontrak adalah 25 tahun. Dengan ini perusahaan tidak dapat menjamin karyawan kontrak dapat diangkat menjadi karyawan tetap, melalui peraturan yang telah di sepakati dan di buat oleh jajaran manajemen kantor pusat Bank OCBC Nisp. Hal ini berdampak pada kepuasan kerja yang rendah dan mendorong meningkatnya karyawan mengundurkan diri sebelum masa bakti selesai atau masa perjanjian kontrak berakhir.

Kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dari perusahaan karena hal ini dapat mempengaruhi kestabilan dan hasil produksi dari sebuah perusahaan. Ada banyak pengertian tentang kepuasan kerja. Menurut Singha dan Raychaudhuri (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi tingkah laku individu sehingga perilaku individu tersebut akan membawa keuntungan bagi sebuah organisasi. Dalam teori yang di kemukakan Davis (dalam Tong, Canon., Ip Wah Tak, Walder dan Wong, Anthony 2014) mengatakan bahwa suatu kenikmatan dan ketidaknyamanan yang dirasakan karyawan saat melakukan pekerjaan dapat diartikan sebagai kepuasan kerja. Pada dasarnya seseorang dapat mengalami kepuasan kerja jika merasakan suatu perasaan puas yang disebabkan oleh pemikiran tentang kebutuhan material dan psikologis yang sudah terpenuhi melalui hasil kinerjanya. Pada hakikatnya kepuasan kerja dapat diartikan

sebagai perasaan nyaman atau perasaan tidak nyaman yang dialami oleh karyawan saat bekerja.

Tingkat ketidakpuasan dalam bekerja dipengaruhi oleh berbagai macam, Wijono (2015) mengelompokkan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan pada karakteristik pekerjaan meliputi organisasi dan manajemen, supervisi langsung, lingkungan sosial, komunikasi, keamanan, keadaan lingkungan kerja, dan penghasilan. Secara umum faktor komunikasi termasuk faktor sosial yaitu hubungan dengan teman kerja, kelompok kerja, kesempatan berinteraksi, dan organisasi formal. Atas dasar pada temuan di lapangan pada karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah (60%) dan hasil penelitian adanya hubungan antara komunikasi antarpersonal dengan kepuasan kerja, maka permasalahan mengenai kepuasan kerja perlu diperhatikan oleh pimpinan, agar kepuasan kerja karyawan terpenuhi dan serta dapat meningkatkan kinerjanya.

Menurut Locke (Isvandiari, 2015) bahwa seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana individu mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan dan hasil keluarannya. Tingkat ketidakpuasan karyawan ditandai adanya sikap bosan karyawan di tempat kerja, karyawan merasa sering lelah, atau karyawan menghindari pimpinan, serta karyawan tidak memiliki antusiasme atau rasa kepercayaan diri. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subjektif, yang merupakan suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai

dari pekerjaannya dibandingkan harapannya. Dampak negatif dari ketidakpuasan karyawan akan meningkatkan jumlah karyawan yang keluar, komitmen karyawan pada organisasi menurun, prestasi kerja rendah, dan karyawan tidak loyal pada perusahaan.

Semakin besar suatu perusahaan, semakin banyak karyawan yang bekerja didalamnya, sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan didalamnya dan permasalahan manusianya. Banyaknya permasalahan manusiawi ini tergantung pada para karyawan itu berasal. Semakin maju suatu masyarakat, makin banyak permasalahan. Semakin tinggi kesadaran karyawan akan hak-haknya, makin banyak permasalahan yang akan muncul. Semakin beragam nilai yang dianut para karyawannya, makin banyak permasalahan yang berkembang. Salah satunya adalah keluarnya karyawan dari perusahaan atau yang sering disebut dengan **turnover**. Dalam lingkungan perusahaan, pengunduran diri merupakan hal yang sudah sering terjadi. Terjadinya pengunduran diri merupakan hal yang tidak diharapkan oleh perusahaan. Perusahaan selalu berusaha ingin memberikan kesejahteraan yang terbaik bagi karyawannya agar tetap tinggal di perusahaan tempat ia bekerja. Factor utama yang menjadikan karyawan tersebut mengundurkan diri adalah dengan ketidakpuasan seorang karyawan terhadap perusahaannya.

Selain fenomena di perusahaan diatas terdapat fenomena hasil penelitian yang berbeda-beda (*research gap*) dari beberapa temuan terdahulu. *Research gap* pertama dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rian andriyani menyatakan

budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan pernyataan dari I wayan suratama (2014) menyatakan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Research gap kedua dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh megawana martania (2016), Peggi (2014) , Mengatakan pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan pernyataan dari Fernando stevanus (2013) ,Tessa Josephina (2019), mengatakan pemberdayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Research gap ketiga dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Diana susianti (2009) , Hadiyan Probo (2008), menyatakan komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan peggi (2014) Menyatakan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka penelitian ini akan meneliti di PT. Bank OCBC NISP Cabang Semarang dengan melihat faktor keorganisasian yang ada. Lebih lanjut meliputi Budaya Organisasi, Pemberdayaan Dan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Independen serta Kepuasan Kerja Karyawan sebagai Variabel Dependen.

1.2. Rumusan Masalah

Salah satu upaya agar tetap eksis sebagai perusahaan yang handal dan dapat dipercaya public maka OCBC NISP harus memiliki tenaga-tenaga kerja produktif dengan menciptakan pelayanan sempurna terhadap nasabah. Dengan memiliki tenaga kerja yang produktif, perusahaan akan mampu meningkatkan usaha yang lebih maju

dan professional yang mampu memberikan pelayanan prima. Jika dalam suatu perusahaan kinerja karyawannya rendah maka perusahaan tersebut akan banyak mengalami kesulitan apabila tidak segera ditangani.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh pemberdayaan terhadap kepuasan kerja?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh pemberdayaan terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi peneliti :

Dengan penelitian ini, maka peneliti akan mengetahui penerapan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

2. Bagi Perusahaan :

Dengan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

- a. Diharapkan pihak manajemen dapat melakukan evaluasi terhadap upaya peningkatan kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan, terutama melalui peningkatan komitmen organisasi karyawan.
- b. Dapat memberikan masukan atau saran bagi perusahaan terhadap permasalahan atau kesulitan yang dihadapi oleh perusahaan yang berhubungan dengan penelitian tersebut.