

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karyawan merupakan aset penting dari kelangsungan hidup sebuah organisasi. Karyawan yang baik diyakini sebagai penunjang perkembangan sebuah organisasi. Organisasi yang baik pada umumnya memerhatikan kebutuhan dan kenyamanan karyawan yang bekerja pada organisasi tersebut. Akhir-akhir ini, topik mengenai hubungan antara karyawan dan organisasi merupakan pembahasan yang sering muncul di berbagai media berita, baik melalui surat kabar, majalah, televisi, maupun media berita online.

Dalam *www.okezone.com*, yang merupakan salah satu wadah berita online di Indonesia terdapat beberapa berita mengenai hubungan kepuasan pelanggan dan faktor-faktor dalam sebuah organisasi. Salah satu berita mengenai hubungan tersebut adalah mengenai sebuah organisasi penggagas salah satu situs dunia maya yang terkenal, yaitu *Facebook*. Dalam berita tersebut disebutkan bahwa *Facebook* merupakan sebuah organisasi yang dianggap organisasi yang nyaman oleh para karyawan yang bekerja di organisasi tersebut. Hal ini, diketahui setelah *Glassdoor* melakukan survei mengenai kenyamanan tempat bekerja dan survei lain yang berhubungan dengan kepuasan karyawan dalam sebuah organisasi.

Dari fenomena tersebut terlihat bahwa adanya hubungan yang baik antara organisasi dan para karyawan akan menyebabkan terjadinya kepuasan kerja oleh karyawan yang ditandai dengan adanya perasaan senang dan nyaman bekerja di organisasi tersebut. Selain itu, hubungan yang baik yang berlandaskan kepuasan kerja tersebut membuat karyawan berkomitmen untuk memberikan kinerja terbaik yang bisa mereka berikan

dan mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi tempat para karyawan tersebut bekerja.

Sebelum masuk ke dalam bahasan kepuasan kerja maka terlebih dahulu akan melihat pengertian mengenai kerja, menurut Malayu Hasibuan (2006:41) dalam Andini (2006) kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan. Sedangkan menurut Osborn (1985:4) dalam Andini (2006) mengatakan bahwa “kerja adalah kegiatan yang menghasilkan suatu nilai bagi orang lain”. Ketika seorang individu bekerja pada suatu organisasi, instansi ataupun perusahaan maka hasil kerja yang ia selesaikan akan mempengaruhi terhadap tingkat produktivitas organisasi. oleh karena itu, pandangan dan juga perasaan individu terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif dari pekerjaannya dengan kata lain individu tersebut harus memiliki dan menjaga kepuasan kerjanya agar produktivitasnya dapat terus ditingkatkan.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya. Menurut Herzberg seperti yang dikutip oleh Suryana Sumantri (2001:83), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya.

Identifikasi organisasional memiliki konsep bahwa peran dan kesetiaan individual memiliki kaitan yang erat dengan organisasi. Dalam hal ini, organisasi perlu melakukan identifikasi organisasional sebagai salah satu cara untuk mengenali dan meningkatkan perilaku kerja individual dalam proses identifikasi diri mereka dengan identitas organisasi (Lee, 1971; Mael & Ashforth, 1992) dalam Khuzaini dan Khaihatu (2008). Identifikasi didefinisikan sebagai tingkat individual dalam menerima tujuan, nilai, dan hasil organisasi sebagai bagian dari diri mereka, serta perasaan memiliki, kesetiaan, dan berbagi karakter antara individual dan organisasi (Barge & Schlueter, 1988; Lee, 1971) dalam Khuzaini dan Khaihatu (2008). Oleh karena itu, secara lebih khusus identifikasi organisasional diartikan sebagai perasaan satu kesatuan yang dimiliki individual terhadap organisasinya, atau perasaan memiliki seorang individual terhadap pekerjaannya yang dikaitkan dengan identitas organisasi tersebut (Ashforth & Saks, 1996) dalam Khuzaini dan Khaihatu (2008).

Selain itu, para karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan memiliki kemampuan untuk menerima identitas organisasi dalam dirinya, terutama komitmen jenis afektif (Knippenberg & Schie, 2000) dalam Christiana dan Sunjoyo (2010). Hal ini berkaitan dengan adanya hubungan antara identifikasi organisasional dan komitmen organisasional. Misalnya, Porter dalam Khuzaini dan Khaihatu (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan kekuatan relatif individual dalam mengidentifikasikan dirinya dengan identitas organisasi dan ikut terlibat di dalamnya. Suatu bentuk perilaku individual yang mampu mengidentifikasi diri mereka dengan nilai-nilai dan tujuan serta memperlakukan organisasi seperti milik mereka sendiri, perilaku individual tersebut lebih dikenal

dengan proses identifikasi organisasional yang memberi dampak positif bagi organisasi dan anggotanya

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Christiana dan Sunjoyo di Universitas Kristen Maranatha Bandung yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional yang dimediasi oleh Identifikasi Organisasional. Dalam penelitian sebelumnya Christiana dan Sunjoyo mengembangkan hubungan model variabel kepuasan kerja intrinsik, kepuasan kerja ekstrinsik, identifikasi organisasional, komitmen organisasional afektif, komitmen organisasional normatif dan komitmen organisasional *continuence*.

Dengan mempelajari informasi-informasi penting untuk dapat meningkatkan kualitas hubungan karyawan dengan organisasi tempat mereka bekerja, meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi, serta menciptakan identifikasi organisasional pada diri karyawan, maka para pengelola organisasi harus mengembangkan sistem manajemen yang benar-benar sesuai dan baik bagi organisasi dan karyawan yang bekerja pada organisasi tersebut. Melihat kenyataan dan permasalahan yang ada tersebut, maka di ambil judul : “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional melalui variabel mediasi Identifikasi Organisasional pada Karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini antara lain, adalah :

1. Apakah kepuasan kerja memengaruhi identifikasi organisasional secara positif pada karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya ?

2. Apakah kepuasan kerja memengaruhi komitmen organisasional secara positif pada karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya ?
3. Apakah identifikasi organisasional memengaruhi komitmen organisasional secara positif pada karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap identifikasi organisasional pada karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh identifikasi organisasional terhadap komitmen organisasional pada karyawan Bank BCA Baliwerti Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini, yaitu:

1. Memperkuat teori tentang pengaruh kepuasan kerja dan identifikasi organisasional terhadap komitmen organisasional oleh para karyawan dalam bidang jasa perbankan.
2. Mengetahui dengan pengaruh kepuasan kerja dan identifikasi organisasional terhadap komitmen organisasional oleh para karyawan dalam bidang jasa perbankan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi sebagai bahan kajian kepada industri perbankan yang ingin meningkatkan komitmen karyawan.
2. Sebagai bahan referensi untuk bahan peningkatan kepuasan kerja dan identifikasi organisasional yang akan membantu terciptanya komitmen organisasional oleh karyawan.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran tentang isi penelitian ini akan dijelaskan dalam sistematika berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bagian ini memberikan penjelasan umum tentang latar belakang permasalahan yang berisi gagasan yang mendasari penulisan secara keseluruhan, perumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika riset yang berisi penjelasan singkat mengenai bab-bab penelitian yang ditulis.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bagian ini berisi antara lain riset terdahulu, landasan teori yang berhubungan dengan riset, hipotesis dan model analisis.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini terdiri dari deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan penutup dari riset yang berisi simpulan dan saran sebagai masukan objek yang diteliti.