

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi Sumber Daya Manusia untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, Kepuasan yang dirasakan setiap individu atau karyawan adalah kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pantas atau layak diterima oleh karyawan. Bagi perusahaan, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka peningkatan produksi melalui perbaikan sikap dan tingkah laku serta ketrampilan karyawan. Selanjutnya, bagi masyarakat tertentu akan menikmati hasil produksi yang maksimum dari perusahaan. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa Kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja, seberapa jauh pekerja secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (Robert Hoppecl). Dalam kenyataannya, di indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal.

BRI cabang Siak merekrut karyawan untuk bekerja secara optimal, karena BRI cabang Siak mengharapkan para karyawan bersungguh-sungguh memberikan usaha terbaik demi kemajuan bersama. Dengan mengevaluasi komitmen organisasi yang dimiliki oleh BRI cabang Siak, akan dapat memprediksi kinerja orang tersebut. Komitmen organisasi dapat digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kinerja seseorang.

Dalam proses rekrutmen dijelaskan secara terbuka, komitmen BRI cabang Siak adalah untuk mendukung pengembangan karir karyawan melalui pelatihan, mendorong kinerja terbaik diseluruh tingkat organisasi, pentingnya perilaku beretika yang baik serta remunerasi secara transparan, adil dan kompetitif berdasarkan kinerja yang dicapai.

Menurut Meyer & Allen (Wening, 2005) komitmen organisasi merupakan perpaduan antara sikap dan perilaku yang menyangkut rasa mengidentifikasi dengan tujuan organisasi, rasa terlibat dengan tugas dan keberhasilan organisasi.

Selain itu, keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari seberapa komitmen seseorang terhadap organisasinya, serta seberapa besar tingkat loyalitas karyawan terhadap organisasi untuk kemajuan dan perkembangan organisasi. Intinya komitmen organisasi dapat dilihat dari kinerja karyawan dalam sebuah organisasi.

Untuk menciptakan komitmen yang tinggi pada BRI cabang Siak, maka BRI cabang Siak dituntut agar menciptakan suasana dan manajemen yang baik untuk karyawan bekerja lebih efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa

sumber daya manusia yang berkompetensi dan berkomitmen tinggi merupakan kunci utama yang perlu diperhatikan oleh BRI cabang Siak.

Keberhasilan Bank mencapai sasaran strategis sangat bergantung dari dukungan kontribusi, dan komitmen dari SDM Bank yang berkualitas serta memiliki kompetensi yang tepat dalam memaksimalkan peforma organisasi. Karyawan yang berkompeten dan berorientasi pada nasabah merupakan faktor yang menjamin terealisasinya janji BRI cabang Siak kepada nasabah dalam memberikan layanan perbankan yang unggul.

Untuk mencapai hal tersebut, BRI cabang Siak secara konsisten terus menerus mendorong pengembangan individu-individu didalamnya. Dengan sistem-sistem karir dan penilaian peforma kerja yang komprehensif, BRI cabang Siak memastikan bahwa karyawan mendapatkan reward yang sesuai. Selain itu, sistem pengembangan yang disusun berjenjang mengikuti pengembangan tanggung jawab dan kemajuan karir setiap individu turut menopang terbentuknya SDM unggul.

Dalam kasus ini peneliti menggunakan variabel bagian marketing sebagai hal utama yang dipaparkan secara umum mengenai bagaimana cara marketing yang dilakukan bank BRI Cabang Siak dalam hal yang paling utama adalah sebagai berikut:

1. Mengutamakan kepuasan nasabah

Kualitas kerja yang selalu diusahakan tetap terjaga baik, memberikan efek terhadap nasabah. Para nasabah akan merasa puas ketika kebutuhan mereka dilayani dengan baik.

2. Meningkatkan penawaran

Dengan meningkatkan penawaran bank BRI dapat membina dan menjaga nasabahnya untuk tidak berpaling ke bank yang lain.

3. Peningkatan produk

Peningkatan produk dalam strategi ini dilakukan dengan cara mengupgrade produk yang ditawarkan agar sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

4. Memberikan hadiah

Dengan melakukan strategi ini akan semakin banyak nasabah yang tertarik untuk terus dan tetap akan menggunakan produk yang ditawarkan dari bank BRI, dan hal ini membantu promosi serta memberikan hasil yang bagus dimasa depan.

Peneliti menggunakan objek penelitian pada Bank Rakyat Indonesia cabang Siak, karena perkembangannya dari tahun ketahun semakin pesat, dan banyak diminati oleh masyarakat. Berikut adalah struktur organisasi pegawai BRI cabang Siak tahun 2017.

Tabel 1.1
Struktur dan Jumlah Pegawai BRI Cabang Siak
Tahun 2017

No.	Jabatan	Jumlah
1	Pimpinan Cabang	1 Orang
2	Kepala Unit	4 Orang
3	Resident Auditor	2 Orang
4	Fungsi Kredit Investigator	1 Orang
5	Fungsi Bisnis Mikro	1 Orang
6	Sub Fungsi Bisnis Mikro	1 Orang
7	Asisten Manajer Operasional Layanan	1 Orang
8	Seksi Penunjang Bisnis	1 Orang
9	Seksi Penunjang Operasional	1 Orang
10	Marketing	31 Orang
11	Teller	16 Orang
12	Costumer Service	13 Orang
13	PA KUR	5 Orang
14	Satpam	12 Orang
15	Pramubakti	5 Orang
16	Pengemudi	4 Orang
17	Penjaga Malam	3 Orang
	TOTAL	102 orang

Sumber : BRI Cabang Siak

Berdasarkan tabel 1, dapat dijelaskan bahwa seluruh pegawai BRI cabang Siak berjumlah 102 orang, yang terdiri dari 1 orang pimpinan cabang, 4 orang kepala unit, 2 orang resident auditor, 1 orang fungsi kredit investigator, 1 orang fungsi bisnis mikro, 1 orang sub fungsi bisnis mikro, 1 orang asisten manajer operasional layanan, 1 orang seksi penunjang bisnis, 1 orang seksi penunjang operasional, 31 orang marketing, 16 orang teller, 13 orang costumer service, 5

orang PA kur, 12 orang satpam, 5 orang pramubakti, 4 orang pengemudi dan 3 orang penjaga malam.

Karyawan Bank Rakyat Indonesia cabang Siak haruslah mampu memenuhi target dengan cara meningkatkan kerja, dengan kinerja karyawan yang baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang telah dilakukannya. Kinerja karyawan adalah hal yang bersifat individual, karena masing-masing mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam setiap mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya, karena perbedaan hasil kinerjanya tersebut maka pihak manajemen tentunya dapat memberikan penilaian kinerja yang dapat difungsikan sebagai umpan balik bagi karyawan.

Dari hasil pengamatan dilapangan yang penulis lakukan dapat diidentifikasi masalah yang terdapat adalah: (1) Kurangnya Kepuasan Kerja Eksternal terhadap pegawai yang disebabkan oleh pimpinan yang kurang memperhatikan pegawai, hal ini terlihat dari tidak adanya sanksi langsung yang diberikan kepada pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja, berkenaan dengan itu juga pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan diberikan reward dari perusahaan. (2) Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang belum maksimal.

Hal ini menyebabkan timbulnya keinginan penulis untuk melihat sejauh mana Kepuasan Kerja Internal Dan Eksternal Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Siak. Untuk itu penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja Internal Dan Eksternal Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Siak (Kasus Pada Bagian Marketing)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menuliskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan kerja internal dan eksternal pegawai BRI Cabang Siak?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja internal dan eksternal terhadap pegawai BRI Cabang Siak?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja internal dan eksternal Pegawai BRI Cabang Siak.
- b. Mengetahui bagaimana komitmen organisasi pada pegawai BRI Cabang Siak.
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja internal dan eksternal terhadap komitmen organisasi pada Pegawai BRI Cabang Siak.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan dan sebagai informasi tambahan bagi perusahaan tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Internal dan Eksternal Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pegawai BRI Cabang Siak.

b. Bagi Penelitian

Sebagai salah satu usaha memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan dibidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia terutama mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Internal dan Eksternal Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pegawai BRI Cabang Siak.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak lain yang berkepentingan dan yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis akan membagi menjadi enam bab pembahasan, dimana masing-masing bab dibagi lagi menjadi sub-sub dengan urian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan telaah pustaka dan hipotesa yang mendukung pembahasan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dimulai dari lokasi penelitian, operasional variable, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data sampai analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Siak, struktur organisasinya dan aktivitasnya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja internal dan eksternal terhadap komitmen organisasi pada pegawai BRI cabang siak.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yang ditunjukkan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Siak.

