

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam setiap perusahaan yang merupakan sebuah organisasi bisnis, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting karena merupakan elemen dasar yang menggerakkan dan melaksanakan seluruh aktivitas perusahaan. Tiap perusahaan juga menginginkan memiliki karyawan dengan kemampuan produktivitas yang tinggi dalam bekerja, karena dengan dengan begitu perusahaan akan memperoleh keuntungan yang lebih besar. Untuk itu perusahaan akan berusaha semaksimal mungkin agar sumber daya manusia yang ada di perusahaannya dapat menunjang terhadap pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan. Akan tetapi, terkadang perusahaan tidak mampu membedakan mana karyawan yang produktif dan mana yang tidak produktif serta kurang menganggap karyawan sebagai investasi yang akan memberikan keuntungan.

Siagian (2003: 40) mengemukakan bahwa:

Manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik yang sifatnya eksternal maupun internal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia yang setepat-tepatnya.

Karyawan tidak bisa kita anggap sebagai mesin yang dapat digunakan dengan semena-mena, tetapi juga perlu dipikirkan suatu bentuk balas jasa dari hasil kerja mereka. Balas jasa tidak hanya berupa upah atau gaji saja, tapi juga dapat berupa fasilitas-fasilitas lain seperti fasilitas kesejahteraan, misalnya

pensiun, asuransi, bermacam-macam cuti, perumahan, kendaraan dan lain sebagainya. Fasilitas-fasilitas kesejahteraan tersebut disebut dengan program pelayanan karyawan atau *benefits-services*. Tersedianya *benefits-services* antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya dapat berbeda dalam macam atau banyaknya fasilitas yang diberikan. Hal ini tergantung dari kemampuan perusahaan tersebut untuk menyediakannya. Dengan tersedianya berbagai fasilitas kesejahteraan tersebut, karyawan diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya dan mendapat kepuasan daripadanya, sehingga diharapkan dapat memberikan *feedback* yang positif bagi perusahaan.

Guest (Kurniasari, 2007) menyatakan bahwa “kebijakan dari *Human Resources Management* (HRM) didesain untuk memaksimalkan integrasi organisasi, komitmen organisasi, komitmen pegawai, fleksibilitas dan kualitas kerja”. Banyak pekerja yang tidak hanya berharap mendapatkan gaji atau upah dari pekerjaan yang dilakukannya tapi juga berharap mendapatkan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Bahkan beberapa orang lebih mengejar pekerjaan yang jika ditinjau dari gaji atau upah yang diberikan tidak terlalu besar tapi mereka mendapatkan fasilitas kesejahteraan atau kompensasi tambahan dari perusahaannya. Karena salah satu yang menjadi kebijakan dari HRM itu sendiri adalah pemberian kompensasi dan kompensasi tambahan (*benefit-services*) dari perusahaan untuk para karyawannya. *Benefit-services* ini diyakini dapat menimbulkan dampak positif bagi perusahaan, yaitu menarik, menerima dan menciptakan kualitas kerja yang diharapkan, penyelesaian konflik dalam organisasi, pemeliharaan tingkat moral dan loyalitas karyawan terhadap

perusahaan yang pada akhirnya dapat meningkatkan komitmen karyawan yang tinggi sehingga berimplikasi pula pada peningkatan produktivitas perusahaan itu sendiri.

Kuntjoro (2002) memandang komitmen sebagai suatu isu yang cukup penting dalam sebuah organisasi, sebagaimana diungkapkannya bahwa:

Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi/perusahaan seringkali menjadi isu yang sangat penting. Begitu pentingnya hal tersebut, sampai-sampai beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan. Sayangnya meskipun hal ini sudah sangat umum namun tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Konsep dari komitmen karyawan terhadap perusahaan adalah salah satu aspek penting dari filosofi *Human Resource Management*. Pengertian komitmen saat ini, memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan untuk menetap di perusahaan itu dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Ini tentu saja, hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan. Berkaitan dengan hal tersebut, setiap perusahaan tentu saja memiliki permasalahan tertentu yang menjadi penghambat dalam upaya peningkatan produktivitas perusahaan. Penghambat tersebut merupakan reaksi negatif yang muncul, misalnya karyawan sering mangkir, melakukan sabotase, menjadi *agresif* yang *destruktif*, hasil kerja yang menurun, angka *turnover* yang tinggi, dan lain sebagainya.

Bank BTPN yang merupakan sebuah perusahaan Bank Swasta Nasional yang bergerak di bidang penyedia jasa keuangan retail. Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Dalam menjalankan segala aktivitasnya tersebut, setiap karyawannya dituntut untuk selalu optimal dalam melayani segala kebutuhan nasabah. Dengan segala tuntutan kerja yang ada di perusahaan, karyawan diharapkan dapat memiliki komitmen tinggi kepada perusahaannya agar dapat berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai visi dan misi dari perusahaan. Namun, kesediaan karyawan untuk terus berkomitmen dengan perusahaannya itu tentu saja dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Salah satunya adalah pemberian kompensasi tambahan atau *benefit-services*.

Dilihat dari hasil observasi dari penelitian pendahuluan, peneliti melihat adanya beberapa hal yang dapat menjadi fenomena permasalahan. Salah satunya adalah mengenai kehadiran atau tingkat absensi karyawan. Tingkat absensi karyawan ini kemudian nantinya akan dikaitkan dengan pemberian *benefit-services* dari perusahaan dengan tingkat komitmen organisasi karyawannya.

Ismail dalam penelitiannya (1987:57-68) menunjukkan bahwa pilihan keputusan untuk tetap tinggal dan bekerja atau sekalipun keputusan untuk tidak hadir kerja ada kaitan yang signifikan dengan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Flippo (1995:55) mengatakan bahwa “tujuan utama dari jenis kompensasi dalam bentuk tunjangan (*benefit-services*) adalah untuk membuat karyawan “mengabdikan hidupnya” pada organisasi dalam jangka panjang”. Imbalan atau

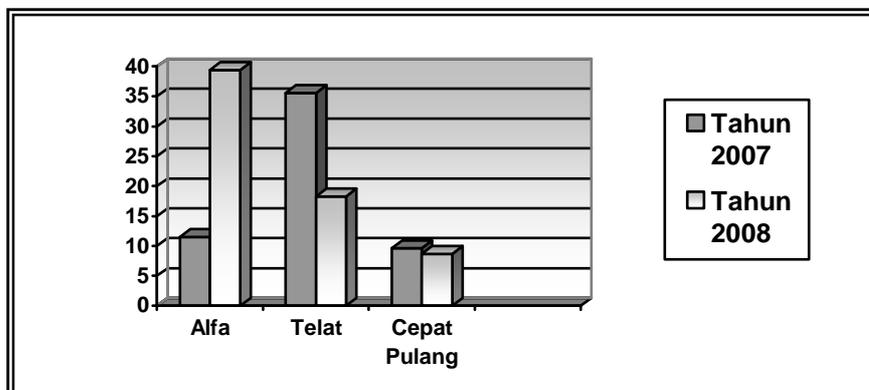
hasil dari pemberian *benefit-services* dari perusahaan kepada para karyawannya ini banyak sekali bentuknya. Salah satunya adalah tingkat kemangkiran yang lebih rendah. Ketidakhadiran atau kemangkiran merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan alat untuk mengukur komitmen organisasi.

Gambaran umum mengenai tingkat absensi karyawan di Bank BTPN KC. Lengkong Bandung berdasarkan data yang telah diperoleh, bahwa tingkat absensi karyawan tanpa keterangan atau alfa selama dua bulan terakhir, mulai dari bulan Januari dan Februari 2007 rata-rata yang mangkir dari tugasnya adalah 11,5396%. Sedangkan untuk karyawan yang pulang lebih awal dari jam kerjanya 9,6158 %, dan yang terlambat datang sekitar 35,5777 %. Kemudian tingkat absensi karyawan tanpa keterangan atau alfa selama dua bulan terakhir, mulai dari bulan Februari dan Maret 2008 rata-rata yang mangkir dari tugasnya adalah 39,4235 %. Sedangkan untuk karyawan yang pulang lebih awal dari jam kerjanya 8,654 % dan yang terlambat datang sekitar 18,2694 %.

Dari data tersebut juga terbukti bahwa jumlah karyawan yang terlambat datang dan cepat pulang selama dua bulan terakhir tahun 2008 ini jumlahnya mencapai sedikit penurunan, tetapi meskipun mengalami kemajuan dalam tingkat absensi, ternyata tingkat kemangkiran tanpa keterangan atau alfa cukup tinggi, yaitu berkisar 39,4235 %. Hal ini menandakan tingkat disiplin kerja karyawan yang rendah.

Tingkat kenaikan dan penurunan absensi rata-rata tahun 2007 dan tahun 2008 tersebut digambarkan dalam grafik berikut ini:

Grafik 1.1
Tingkat Absensi Rata-rata Karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung
Tahun 2007 dan 2008



Armansyah (2002) dalam jurnalnya tentang “Komitmen Organisasi dan Imbalan Finansial” mengemukakan bahwa komitmen karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja, kompensasi tetap ataupun kompensasi tambahan (*benefit-services*) dan lain sebagainya.

Dalam penelitian Farrell dan Rusbult mengenai “*Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments*” yang dilakukan pada dua jenis karyawan, yaitu pada 128 lulusan bisnis dan pada 163 pekerja industri hasilnya menyebutkan bahwa kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh imbalan dan nilai keluaran dari pekerjaan dan komitmen karyawan dipengaruhi oleh gabungan antara imbalan dan nilai pengeluaran, nilai alternatif lainnya serta besarnya investasi.

Berdasarkan uraian penelitian serta permasalahan dan juga hasil-hasil dari penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana kaitan antara komitmen organisasi yang ada di Bank BTPN Kantor Cabang

Lengkong Bandung dengan persepsi karyawannya terhadap *benefits-services* yang ada dan yang diterima karyawan di perusahaan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dalam penelitian ini menekankan pada masalah komitmen organisasi yang berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap *benefit-services*. Secara operasional rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan dalam pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum persepsi karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung terhadap *benefit-services* yang ada dan yang diterimanya dari perusahaan dilihat dari setiap aspek dimensinya?
2. Bagaimana gambaran umum komitmen organisasi karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung dilihat dari setiap aspek dimensinya?
3. Seberapa besar indeks korelasi antara persepsi karyawan terhadap *benefits-services* yang ada dan diterima oleh karyawan di Bank BTPN KC. Lengkong Bandung dengan komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaannya?
4. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung dengan komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaannya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum persepsi karyawan di Bank BTPN KC. Lengkong Bandung terhadap *benefit-services* yang ada dan yang diterimanya dilihat dari setiap aspek dimensinya.
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum komitmen organisasi karyawan di Bank BTPN KC. Lengkong Bandung dilihat dari setiap aspek dimensinya.
3. Untuk mendapatkan data yang dapat menjelaskan seberapa besar indeks korelasi/hubungan antara persepsi karyawan terhadap *benefits-services* yang ada dan diterima oleh karyawan di Bank BTPN KC. Lengkong Bandung dengan komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaannya.
4. Untuk mengetahui apakah hubungan antara persepsi karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung dengan komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaannya signifikan atau tidak.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menggali informasi dan pengetahuan yang memberi manfaat bagi pengembangan ilmu dan pelaksanaan bagi praktisi di lapangan.

1. Kegunaan ilmiah yaitu, sebagai berikut:
 - a. Memberikan informasi dan pengetahuan tentang hubungan antara persepsi terhadap *benefit-services* dengan komitmen karyawan yang dapat digali melalui penelitian ini.
 - b. Sebagai bahan masukan empiris dan untuk menambah referensi dalam bidang ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian psikologi industri

yang menyangkut peningkatan dan pemeliharaan komitmen karyawan terhadap organisasi dalam kaitannya dengan persepsi karyawan terhadap *benefit-services*..

2. Kegunaan praktis yaitu, sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan atau informasi bagi perusahaan dalam hal *benefits-services* dan komitmen karyawan pada perusahaan. Sehingga dengan informasi tersebut dapat dilakukan evaluasi mengenai langkah-langkah kebijakan yang berhubungan dengan kepegawaian di perusahaan tersebut. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kualitas pegawainya serta peningkatan rasa komitmen karyawan pada perusahaan. Selain itu juga sebagai bahan kajian bagi penelitian lainnya yang meneliti masalah sejenis dengan lebih mendalam.
- b. Bagi para peneliti, dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara persepsi terhadap *benefit-services* dengan komitmen karyawan sehingga dapat memudahkan bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan.

E. Asumsi

Asumsi dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Semakin positif persepsi karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung terhadap *benefits-services*, maka semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaannya.

2. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung terhadap *benefits-services* dengan komitmen organisasinya.

F. Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : $\rho \neq 0$; Terdapat hubungan yang signifikan antara *benefit-services* dengan komitmen karyawan.

H_0 : $\rho = 0$; Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap *benefit-services* dengan komitmen karyawan

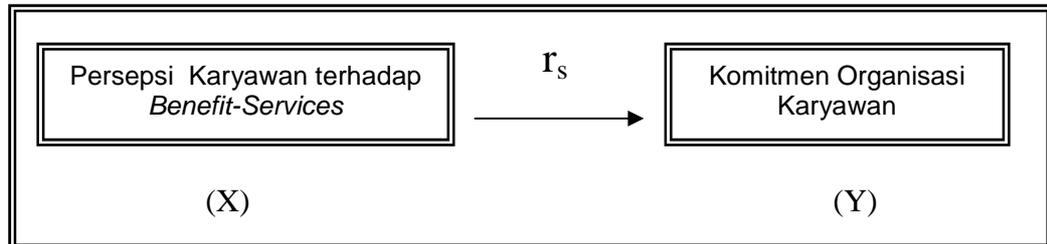
Kedua hipotesis akan diuji pada $\alpha = 0,05$.

G. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu berupa angket untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap *benefits-services* dan angket untuk mengukur komitmen karyawan terhadap perusahaannya. Selain itu dapat pula dilakukan wawancara dan observasi kepada salah satu karyawan atau pimpinannya. Secara umum, bagan variabel-variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Bagan 1.1
Korelasi Variabel X dan Variabel Y



Paradigma penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y.

2. Instrumen

Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan untuk menjangkau data yang diperlukan dikembangkan sendiri oleh peneliti yang terlebih dahulu dikonstruksikan dan dikembangkan berdasarkan pandangan teori dari Flippo dan Alen & Meyer.

Skala yang digunakan untuk mengukur persepsi karyawan terhadap *benefit-services* dan komitmen karyawan keduanya sama. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa skala Likert yang berisikan pernyataan-pernyataan. Karyawan diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif pilihan yang tersedia yakni Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Kurang Sesuai (KS), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Pilihan dari setiap pernyataan memiliki nilai tertentu, sebagai berikut:

ALTERNATIF PILIHAN	Item	
	<i>Favorabel</i>	<i>Unfavorabel</i>
Sangat Sesuai (SS)	5	1
Sesuai (S)	4	2
Kurang Sesuai (KS)	3	3
Tidak Sesuai (TS)	2	4
Sangat Tidak Sesuai (STS)	1	5

Nilai yang diperoleh pada setiap item di jumlahkan sehingga diperoleh total nilai komitmen karyawan. Skor ini akan menggambarkan tingkat komitmen karyawan yang dimiliki subjek penelitian.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data yang didapatkan adalah dengan perhitungan statistik analisis inferensial. Dengan menggunakan teknik *Uji Koefisien Korelasi Rank Spearman (rs)* untuk menentukan hubungan dua gejala yang kedua-duanya merupakan gejala ordinal atau tata jenjang dan data dari dua variabel tidak harus membentuk distribusi normal.

Rumusnya dikemukakan oleh Spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)} \quad (\text{Arikunto, 2006:278})$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi tata jenjang/Rank Spearman

D = *Difference*/ beda antara jenjang setiap subyek.

$\sum D^2$ = Jumlah total skor var Y dikuadratkan

N = Banyaknya subyek

Indeks korelasi dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus diatas diketahui melalui 4 hal, yaitu arah korelasi, ada tidaknya korelasi, interpretasi mengenai tinggi-rendahnya korelasi dan signifikan tidaknya harga r . Arah korelasi dinyatakan dalam tanda + (plus) dan - (minus). Tanda (+) menunjukkan, adanya korelasi sejar searah dan tanda (-) menunjukkan

korelasi sejajar berlawanan arah. Ada tidaknya korelasi, dinyatakan dalam angka pada indeks. Betapapun kecilnya indeks korelasi, jika bukan 0,0000, dapat diartikan bahwa antara kedua variabel yang dikorelasikan, terdapat adanya korelasi. Interpretasi tinggi-rendahnya korelasi dapat diketahui juga dari besar kecilnya angka dalam indeks korelasi. Makin besar angka dalam indeks korelasi, makin tinggilah korelasi kedua variabel yang dikorelasikan. Sedangkan untuk mengetahui signifikan tidaknya korelasi maka harus terlebih dahulu dikonversikan kedalam tabel harga kritik dari rho Spearman.

H. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC. Bandung, Jl. Lengkong Besar No 38 Bandung. Penelitian ini sengaja dilakukan kepada para karyawan yang ada di perusahaan tersebut karena seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah bahwa tingkat kedisiplinan karyawan di perusahaan ini terhitung rendah. Selain itu di perusahaan ini para karyawannya dituntut untuk dapat bekerja secara optimal dalam melayani setiap nasabahnya. Dengan segala tuntutan kerja tersebut, karyawan diharapkan dapat memiliki komitmen tinggi kepada perusahaannya agar dapat berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai visi dan misi dari perusahaan. Namun, kesediaan karyawan untuk terus berkomitmen dengan perusahaannya itu banyak dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, salah satunya adalah pemberian kompensasi tambahan atau

benefit-services. Pemberian *benefit-services* ini sendiri tergantung kepada jabatan, lama masa kerja, prestasi kerja dan lain sebagainya.

2. Populasi Penelitian

Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan di Bank BTPN KC. Lengkong yang berjumlah sekitar 98 orang.

3. Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah karyawan Bank BTPN KC. Lengkong Bandung yang diambil sebanyak 30 orang. Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *purposive sampling*, yaitu salah satu teknik pengumpulan sampel yang bertitik tolak pada penilaian pribadi peneliti yang menyatakan bahwa sampel yang dipilih benar-benar representatif dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Sudah bekerja minimal 1 tahun. Sampel akan lebih mengetahui dan merasakan kondisi kerja di perusahaannya.
- b) Sampel merupakan karyawan tetap bukan pegawai kontrak atau honorer agar lebih mudah mengukur tingkat keterikatannya terhadap organisasi.
- c) Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan minimal SMU/ sederajat. Agar diperoleh tingkat kemampuan yang sama sehingga memudahkan dalam pengisian angket.