

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu masalah nasional yang di hadapi bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Melimpahnya sumber daya manusia yang ada saat ini mengharuskan suatu organisasi berfikir secara seksama yaitu bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Banyak organisasi atau perusahaan yang menghadapi tantangan ini dengan membangun komitmen organisasi dari para karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas. Dalam hal ini kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi, apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam suatu organisasi.

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang digunakan dalam suatu perusahaan dan sebesar apapun modal yang dimiliki oleh perusahaan, karyawan dalam perusahaanlah yang pada akhirnya yang menjalankan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan mereka. Karyawan harus dipandang sebagai sumber daya terpenting dalam perusahaan.

Setiap karyawan perlu mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawabnya, kinerja seperti apa yang harus dicapainya serta dapat mengukur sendiri sesuai indikator keberhasilannya. Banyak hal yang menjadi perhatian pihak manajemen guna mendorong kinerja karyawan. Berbagai studi menunjukkan bahwa untuk mencapai keunggulan kompetitif, perusahaan harus bisa menciptakan kinerja karyawan yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja karyawan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Namun dalam kenyataan sehari-hari, kinerja yang tinggi bagi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai.

Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung oleh kualitas yang baik dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya, maka keberhasilan perusahaan tidak akan tercapai. Kontribusi karyawan pada suatu perusahaan akan menentukan maju atau mundurnya perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan masalah kepuasan kerja. Dengan adanya rasa puas yang dialami oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya maka hasil yang didapat menjadi lebih maksimal. Sebaliknya jika kepuasan kerja tidak dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya maka hasil yang didapat akan menjadi tidak maksimal.

Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, seperti gaji, atasan, kondisi kerja, dan promosi. Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal

lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.

Seseorang yang bergabung dengan suatu organisasi tentunya membawa keinginan, kebutuhan dan pengalaman masa lalu yang membentuk harapan kerja baginya, dan bersama-sama dengan organisasinya berusaha mencapai tujuan. Untuk dapat bekerja sama dan berprestasi dengan baik, seorang karyawan harus mempunyai komitmen yang tinggi pada organisasinya. Komitmen organisasi dapat tumbuh manakala harapan kerja dapat terpenuhi oleh organisasi dengan baik.

Masalah komitmen organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu organisasi yang mempunyai masalah yang sangat mendasar. Seorang karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja yang tinggi dan sebaliknya jika seorang karyawan memiliki tingkat komitmen rendah maka kinerjanya juga rendah.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di atas, peneliti melakukan penelitian di PT. Artajasa Pembayaran Elektronik, PT. Artajasa Pembayaran Elektronik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan transaksi elektronik. Memiliki 9 divisi dengan jumlah 188 karyawan dan memiliki tingkat golongan dari 3 sampai 10. Salah satu layanan utama PT. Artajasa Pembayaran Elektronik yang sangat dikenal masyarakat adalah ATM Bersama. Jasa layanan lainnya adalah *Online Payment Services*, *Application Service Provider*, *Mobile Banking Provider* dan *Bank Delivery*

*Channel Services*. Untuk menggerakkan dan mengembangkan usaha yang besar tersebut, PT. Artajasa Pembayaran Elektronis mempunyai visi menjadi penyedia layanan transaksi elektronis terdepan dan mempunyai misi menyediakan layanan transaksi elektronis yang terpadu dan efisien.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, PT. Artajasa Pembayaran Elektronis membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang unggul untuk mengembangkan perusahaan. Hal ini akan sulit dicapai jika perusahaan tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini adalah adanya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan seperti gaji, promosi, rekan kerja, dan atasan serta komitmen organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronis.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa adanya masalah dalam kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan yang diambil dari penyebaran kuesioner pra riset kepada 30 Karyawan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner Pra Riset**

No	Entitas masalah pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronis	Jumlah	(%)
1	Komitmen pada organisasi	25	83,33
2	Komunikasi internal	5	16,67
3	Budaya organisasi	10	33,33
4	Semangat kerja	2	6,67
5	Lingkungan kerja	5	16,67

6	Stres kerja	9	30
7	Kepuasan kerja	21	70
8	Motivasi kerja	15	50
9	Konflik	7	23,33
10	Gaya kepemimpinan	10	33,33

Sumber : Diolah oleh peneliti

Tabel 1.1 ini menjelaskan bahwa dari hasil penyebaran kuesioner pra riset di PT. Artajasa Pembayaran Elektronik, dengan cara memilih entity/entitas yang memperkuat permasalahan dalam penelitian. Entity/entitas di atas menunjukkan yang paling sesuai dialami oleh karyawan PT. Artajasa Pembayaran Elektronik adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Dari hasil penyebaran kuesioner pra riset itu didapat 21 karyawan atau 70 % yang menyatakan kepuasan kerja sebagai indikator yang bermasalah di perusahaan itu dan 25 karyawan atau 83,33 % yang menyatakan komitmen organisasi sebagai entitas yang bermasalah.

Dengan adanya pra riset yang diketahui bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan masalah yang muncul di PT. Artajasa Pembayaran Elektronik. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan mempengaruhi hasil kinerja, hal ini sesuai dengan penelitian Noor (2001), Tobing (2009), Astuti (2005), Wahab (2012), dan Muhadi (2007), begitu juga dengan komitmen organisasi yang dirasakan karyawan akan mempengaruhi kinerja, hal ini juga sesuai dengan penelitian Susanti (2010), Verawati (2011), Purba (2002) dan Susilowati (2010).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan manajer *human resource development* PT. Artajasa Pembayaran Elektronik dan hasil wawancara ditemukan beberapa masalah yang terjadi seperti karyawan tetap tidak tepat

waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dan beberapa karyawan yang sering keluar kantor pada saat jam kerja yang dapat mengurangi target yang diinginkan perusahaan. Dengan adanya masalah tersebut dapat diperkuat dari 20 karyawan hasil penilaian kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan target perusahaan tahun 2010 - 2012, terlihat pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Artajasa  
Pembayaran Elektronik**

No.	Kinerja			Rata--rata	Target Perusahaan
	2010	2011	2012		
1	70	60	65	65	78
2	65	70	70	68	78
3	68	69	70	69	78
4	69	70	68	69	78
5	70	68	68	69	78
6	69	67	67	68	78
7	70	65	66	67	78
8	68	66	66	67	78
9	67	72	67	69	78
10	65	70	70	68	78
11	66	66	69	67	78
12	72	65	70	69	78
13	70	71	68	70	78
14	66	70	67	68	78
15	65	67	65	66	78
16	71	65	66	67	78
17	70	65	72	69	78
18	67	63	70	67	78

19	65	68	66	66	78
20	65	69	65	66	78

Sumber: data dari PT. Artajasa Pembayaran Elektronik (\*nama karyawan tidak dapat dicantumkan)

Tabel 1.2 menunjukkan data hasil kinerja karyawan yang dibawah target perusahaan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik yang diambil dari data tahun 2010 sampai dengan 2012. Nilai rata-rata diambil dari per tahun lalu dibagi 3 (tiga) dan hasil tersebut dinilai sebagai hasil kinerja karyawan. PT. Artajasa Pembayaran Elektronik memiliki 3 aspek dalam menilai hasil kinerja karyawannya, yaitu aspek pencapaian sasaran kerja pegawai dengan bobot 60%, aspek kompetensi pegawai dengan nilai bobot 25% dan aspek perilaku pegawai dengan nilai bobot 15%. Dari 3 aspek tersebut akan dinilai dan dikalikan dengan bobot dari setiap aspek yang dinilai sebagai hasil kinerja karyawan. Namun dari tabel tersebut bahwa ke 20 karyawan, dibawah target perusahaan sebesar 78 point yang harus dicapai oleh setiap karyawannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Artajasa Pembayaran Elektronik“.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik?
4. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan umum untuk mengukur pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam mempengaruhi kinerja karyawan, selanjutnya secara terperinci bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui deskripsi tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.
2. Untuk membuktikan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.
3. Untuk membuktikan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.
4. Untuk membuktikan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dimasa mendatang dapat memberikan kontribusi baik berupa akademis untuk pengembangan ilmu dan dunia pendidikan, serta manfaat praktis bagi pegawai perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Bagi Pihak Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT. Artajasa Pembayaran, sehingga dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang membutuhkan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya atau untuk kegiatan lain yang berkaitan.

##### **2. Bagi PT. Artajasa Pembayaran Elektronik**

Sebagai masukan berupa informasi tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan serta peningkatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

##### **3. Bagi Penulis**

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.