

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peran sumber daya manusia dalam organisasi merupakan penentu bagi keefektifan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan agar dapat menguntungkan bagi individu maupun organisasi tersebut. keberhasilan kinerja seseorang dalam satu bidang pekerjaan banyak ditentukan bidang kompetensi, profesional, dan komitmen dengan bidang yang ditekuninya. Sebagai suatu yang berhubungan positif dengan kinerja, komitmen yang merupakan suatu sikap dan perilaku yang dapat dipandang sebagai pendorong seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat. Adanya suatu komitmen dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya yang menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya.

Suatu komitmen organisasi menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasi dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki bagi pekerja terhadap organisasi. Jika pekerja merasa dirinya terikat dengan nilai-nilai organisasi

yang ada maka dia akan merasa senang dalam bekerja, sehingga kinerja dapat meningkat. Dalam suatu organisasi terdapat juga kepercayaan bahwa komitmen organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Disisi lain komitmen organisasi, untuk pencapaian tujuan organisasi ke arah yang lebih baik dibutuhkan motivasi secara internal dan eksternal. Motivasi internal merupakan motivasi yang muncul dari dalam pikiran, hati dan keinginan diri dari dirinya sendiri untuk mencapai sesuatu yang diinginkannya. Motivasi eksternal merupakan motivasi yang muncul karena adanya dorongan dari luar, misalnya yang dikendalikan oleh manager yaitu meliputi gaji, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan hubungan kerja seperti penghargaan, kenaikan pangkat, dan tanggung jawab.

Bank BTPN KC Yogyakarta adalah bank devisa yang memfokuskan diri untuk melayani dan memberdayakan segmen masyarakat berpendapatan rendah yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta komunitas prasejahtera produktif (mass market) di Wilayah Yogyakarta.

Masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasi adalah kurangnya rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) karyawan terhadap organisasi. Menurut Allen dan Meyer (1990), keterlibatan pegawai dalam suatu organisasi menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi atau perusahaan, akan tetapi menurut informasi yang diberikan oleh pegawai bagian customer service bank btpn cabang Yogyakarta di bagian pegawai tidak dilibatkan dalam berbagai pengambilan

keputusan atau kebijakan sehingga ini menyebabkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) pegawai terhadap organisasi menjadi rendah.

Masalah lain yang muncul berkaitan dengan motivasi kerja. Motivasi kerja pegawai di PT. Bank BTPN Cabang Yogyakarta masih terbilang rendah, hal tersebut bisa dilihat dari kurangnya pelayanan yang baik terhadap konsumen dapat dilihat dari senyum, sapa dan tanya. Sedangkan menurut G.R. Terry (dalam Hasibuan 2005) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan.

Masalah kepuasan kerja pegawai tersebut, sebenarnya banyak faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pegawai dalam pekerjaannya diantaranya adalah sistem karir yang tidak jelas juga merupakan sumber ketidakpuasan pekerjaan. Tidak adanya penghargaan atas pengalaman dan keahlian serta promosi yang tidak dirancang dengan benar dapat menimbulkan sikap apatis dalam bekerja serta tidak memberikan harapan yang lebih baik di masa depan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus PT BTPN Cabang Yogyakarta)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Komitmen Organisasi dan motivasi kerja berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank BTPN Cabang Yogyakarta.
2. Komitmen Organisasi dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank BTPN Cabang Yogyakarta.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi dan motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank BTPN Cabang Yogyakarta secara Parsial.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi dan motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank BTPN Cabang Yogyakarta secara Simultan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis  
penelitian diharapkan dapat memperkaya bukti empiris dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam aspek komitmen

organisasi, motivasi dan kepuasan kerja. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen pada konsentrasi sumber daya manusia.

## 2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menjalankan fungsi perusahaan, khususnya dalam hal kinerja pegawai agar dapat lebih terus ditingkatkan

## 3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberi masukan yang berguna yaitu yang akan meneliti variabel yang bersangkutan dan kegunaan tersebut dapat berdampak baik bersifat praktis maupun teoritis

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, maka dibuat rancangan penulisan yang mana dalam penelitian ini terdiri dari :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yaitu Komitmen Organisasi dan motivasi terhadap

Kepuasan Kerja Karyawan. Selain itu juga memuat hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan tentang populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, sumber data dan data, variabel – variabel penelitian dan metode pengumpulan data, metode analisa data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian serta menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diteliti.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran – saran yang diberikan berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan sebelumnya.