

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan lembaga keuangan seperti perbankan merupakan faktor penting dalam meningkatkan ekonomi di Indonesia. Dalam bisnis perbankan hubungan antara nasabah dan bank sangatlah penting. Menjaga hubungan baik dengan nasabah merupakan nilai tambah melibatkan pekerjaan yang cukup keras dalam bisnis perbankan ini. Saat ini banyak bisnis perbankan yang memberi nilai tambah kepada nasabah melalui strategi serupa. Oleh sebab itu, bank harus mampu menjaga nilai tambahnya dengan mengelola hubungan jangka panjangnya.

Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pelayanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan yang mampu berbicara dalam bisnis jasa, hal tersebut bertolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal ini nasabah. Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan nasabah dan memusatkan nasabah, dengan kata lain penting mendengarkan suara nasabah kemudian membantunya untuk membantu kebutuhannya. Organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila memiliki Sumber Daya Manusia (SDM)

yang berkualitas. Oleh karena itu perusahaan perlu menumbuhkan kebijakan yang dapat memicu kinerja karyawan. Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan lebih baik. Mengenai gaji dan adanya harapan merupakan hal yang menciptakan motivasi seorang karyawan bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik.

BRI sebagai salah satu bank besar di Indonesia telah dikenal memiliki keunggulan dalam sektor usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM). Tabungan BRI didominasi oleh tabungan mikro melalui Simpanan Pedesaan atau SIMPEDES yang telah puluhan tahun teruji menunjukkan tingkat pertumbuhan yang stabil, berbiaya bunga rendah dan dengan tingkat sensitivitas terhadap pergerakan suku bunga pasar yang sangat minimal. Menghadapi persaingan dalam jasa perbankan, setiap bank dituntut untuk mampu menghadapi persaingan tersebut dengan semua sumberdaya yang dimilikinya. Pihak manajemen puncak Bank BRI telah menyadari pentingnya kontribusi SDM terhadap upaya perusahaan mencapai tujuan. Oleh karena itu untuk menjaga pelayanan, diperlukan karyawan yang memiliki komitmen tinggi agar karyawan dapat terus meningkatkan prestasi kerja yang baik, sehingga dapat mempertahankan kinerja bank.

Masalah kinerja dari SDM karyawan telah banyak diteliti oleh para peneliti bukan saja dikaitkan dengan faktor kompensasi namun juga beberapa faktor atau variabel manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi serta motivasi (Keith Davis dan McClelland dalam Mangkunegara, 2011). Dalam penelitian ini beberapa faktor manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi dan komitmen organisasional. Kesuksesan yang dicapai oleh individu adalah berdasarkan ukuran yang berlaku dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya. Adanya sistem kompensasi yang adil dan layak diterima oleh karyawan, lalu komitmen organisasional, dan kinerja karyawan akan memberikan stimulasi kepada karyawan untuk dapat bekerja sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab. Semakin tinggi kinerja karyawan akan semakin menguntungkan perusahaan karena dapat meningkatkan keunggulan daya saing organisasi. Melakukan penelitian disektor bisnis yang berbeda. Karena dengan dilakukan penelitian disektor bisnis yang lainnya akan membuat penelitian ini lengkap serta dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang menyeluruh.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan General Admin Bagian Umum BRI Cabang Pacitan dan beberapa karyawan, diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kurangnya kepuasan kerja karyawan antara lain disebabkan oleh kompensasi terlalu rendah, beban kerja yang terlalu tinggi, rendahnya tingkat kepercayaan diri karyawan, motivasi yang tidak mampu mengangkat semangat kerja karyawan, lingkungan kerja yang monoton, dan budaya organisasi. Dari faktor-faktor tersebut, kompensasi menjadi faktor utama dalam memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Bahkan beberapa karyawan pada jabatan Teller merasa gaji yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang dikorbankan untuk perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa karyawan pada jabatan tertentu merasa kurang diperhatikan penghasilannya oleh perusahaan. Karyawan merasa minimnya insentif uang lembur yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan menginginkan perusahaan mampu memberikan uang lembur sesuai dengan jam lembur mereka. Sedangkan pada saat ini uang lembur diberikan pada jumlah yang sama tanpa melihat waktu lembur. Kondisi pekerjaan adalah dimana karyawan merasakan seperti apa pekerjaan yang mereka kerjakan saat itu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan, pada saat tertentu pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan melebihi kapasitas karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga menghambat karyawan menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan jam kerja. Pembagian pekerjaan yang tidak sesuai dengan kapasitas kerja karyawan mengakibatkan meningkatnya beban kerja yang dipikul oleh karyawan. Pada kenyataannya, hampir setiap hari terdapat karyawan yang lembur agar pekerjaan mampu terselesaikan tepat waktu.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang menyangkut kinerja karyawan dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Bank Bri Pacitan Jawa Timur”**

Berikut ini adalah penelitian-penelitian yang sudah dilakukan mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja, kepuasan kompensasi terhadap kinerja, kompensasi terhadap komitmen organisasi, kompensasi terhadap kinerja melalui komitmen organisasi

Tabel 1.1 Gap Research

Gap Research Komitmen organisasi terhadap kinerja		
Penelitian, thn	Hasil	Gap
Supiyanto (2015), Afghoni dan Wahyudi (2011), Fauzi et al. (2016), Dewi et al. (2018), Khoeruman (2018), Ratnaningrum et al. (2018)	Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja	Masih terdapat kesimpangsiuran dalam penelitian antara komitmen organisasi dan kinerja
Isitiani (2017), Siahaan (2010), Murty dan Hudiwinarsih (2012), Noor (2012), Shanty dan Mayangsari (2017)	Komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja	
Gap Research Kepuasan Kompensasi terhadap kinerja		
Supiyanto (2016) Afghoni dan Wahyudi (2011), Ajiputra dan Yuniawan (2016), Khoeruman et al. (2018) Ratnanigrum et al. (2017)	Kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja	Masih terdapat kesimpangsiuran dalam penelitian antara kepuasan kompensasi dan kinerja
Murty dan Hudiwinarsih (2012), Shanty dan Mayangsari (2017)	Kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan	
Gap Research Kompensasi terhadap komitmen organisasi		

Shanty dan Mayangsari (2017)	Komitmen organisasi tidak mampu memediasi antara kompensasi dan kinerja	
Gap Research Kompensasi terhadap kinerja melalui komitmen organisasi		
Budiningsih et al. (2017), Yanita dan Masdupi (2014), Riana et al. (2020), Riana and Wirasedana (2016), Handoko dan Rambe (2018)	Kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen	Masih terdapat kesimpangsiuran dalam penelitian antara kompensasi dan komitmen
Shanty dan Mayangsari (2017)	Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi	
Budiningsih et al. (2017), Yanita dan Masdupi (2014), Riana et al. (2020), Riana and Wirasedana (2016), Handoko dan Rambe (2018)	Kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen	Masih terdapat kesimpangsiuran dalam penelitian antara kompensasi dan komitmen
Shanty dan Mayangsari (2017)	Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi	

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kepuasan kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja karyawan ?
2. Apakah variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel komitmen organisasi ?

3. Apakah variabel komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja karyawan ?
4. Apakah variabel komitmen organisasi memediasi hubungan antara variabel kepuasan kompensasi terhadap kinerja karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kepuasan kompensasi terhadap kinerja karyawan
2. Untuk menganalisis kepuasan kompensasi terhadap komitmen organisasi karyawan
3. Untuk menganalisis komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan
4. Untuk menganalisis komitmen organisasi memediasi hubungan antara kepuasan kompensasi terhadap kinerja karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi organisasi dalam peningkatan kompensasi karyawan

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi, terutama yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan