

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan atau suatu sistem manajemen yang mengadakan dan mengelola sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu memberikan kontribusi yang baik agar dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun secara organisasi. Tanjung (2016:29) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan tentunya tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun saran prasarana yang terdapat pada suatu perusahaan, akan tetapi ada hal yang paling menentukan dalam penyatuan faktor yang ada dalam perusahaan tersebut yaitu faktor sumber daya manusia. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor-faktor yang dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

Pada umumnya perusahaan mempunyai klasifikasi yang perusahaan inginkan dan ditetapkan sebagai standar kerja yang harus dicapai oleh setiap karyawan. Manajemen perusahaan yang menetapkan standar kerja karyawan dan dalam pelaksanaannya memiliki kriteria-kriteria sebagai acuan dalam menentukan standar kerja tersebut seperti tingkat pendidikan, usia dan pengalaman kerja. Hal ini dimaksud agar perusahaan tidak menerapkan standar yang terlalu tinggi ataupun terlalu rendah yang akibatnya akan merugikan perusahaan tersebut. Karyawan yang berprestasi adalah yang mampu bekerja sesuai standar yang ditetapkan perusahaan, sehingga akan kelihatan karyawan yang memiliki loyalitas-loyalitas yang tinggi.

Setiap perusahaan tentu menginginkan seluruh karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan agar dapat menguntungkan bagi karyawan dan perusahaan. Untuk mendorong karyawan agar dapat bekerja dengan apa yang diinginkan, manajemen perusahaan harus bisa memotivasi karyawannya untuk dapat memberikan kontribusi yang positif dan untuk memberikan hasil yang lebih baik lagi, perusahaan harus bisa membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

Loyalitas karyawan atau kesetiaan sering kali menjadi pertanyaan serius dalam sebuah perusahaan. Istilah loyalitas sering kali didengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis. Loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari tetapi tetap menjadi sulit ketika dianalisis dalam banyak hal. Kasmir (2016:61), menyatakan bahwa Loyalitas adalah berbagai bentuk peran serta anggota dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi. Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul dari kesadaran sendiri. Permasalahan mengenai loyalitas karyawan merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen instansi atau perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai tersebut. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pegawai tersebut akan membuat manajemen instansi atau perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pegawainya agar sesuai dengan harapan perusahaan

faktor yang harus diperhatikan dalam menjaga loyalitas karyawan di perusahaan, beberapa diantaranya adalah pertama kompensasi, dengan cara setiap perusahaan akan memberikan kompensasi terhadap karyawan sebagai imbalan atas jasa. Menurut Hasibuan (2018), kompensasi ialah segala pendapatan yang berbentuk uang, barang yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan perusahaan dan berharap supaya kompensasi tersebut yang telah diberikan memperoleh suatu imbalan yang berupa prestasi kerja tersebut lebih besar dari karyawan. Apabila kompensasi yang diberikan sesuai, karyawan lebih terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran organisasi. Jika karyawan

mendapatkan kompensasi yang cukup besar maka kepuasan kerja mereka akan meningkat dan juga mempunyai rasa loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. melalui kompensasi, perusahaan dapat mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan kompensasi yang cukup maka pegawai dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga semakin besar kompensasi yang diberikan berarti pegawai tersebut akan dapat memperoleh ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan mereka

Disiplin kerja dan Motivasi juga menjadi faktor untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. dengan adanya disiplin kerja di suatu organisasi bermanfaat untuk memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten yang telah diinginkan organisasi. Sutrisno (2019), Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Oleh karena itu disiplin kerja sangat dibutuhkan untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan karyawan. Berbagai upaya motivasi telah diberikan perusahaan terhadap karyawan agar memberikan hasil kinerja yang optimal. Hasim (2019) motivasi kerja merupakan suatu ghirah atau semangat untuk bekerja yang muncul dari diri seseorang untuk bertindak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan setiap perusahaan selalu memberikan motivasi terhadap para karyawannya akan membuat kerja menjadi puas dan karyawan sudah pasti mempunyai rasa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Selain faktor kompensasi, disiplin kerja dan motivasi, serta ada juga faktor yang menjadi pendorong untuk meningkatkan loyalitas karyawan dalam suatu organisasi yaitu melalui kepuasan kerja. Menurut Priansa (2016), Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila kompensasi yang diberikan suatu organisasi sesuai dengan harapan, mereka karyawan merasa puas maka mereka memiliki jiwa disiplin yang tinggi atau dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan dapat mendorong mereka untuk

mematuhi/mentaati segala aturan-aturan dan norma-norma yang berlaku dan perusahaan selalu memberikan motivasi yg lebih kepada karyawan, sehingga karyawan menjadi puas bekerja dan rasa loyalitas kepada perusahaan.

Bank Mandiri Jakarta RP soeroso, berkedudukan di jalan RP soeroso No. 2-4 menteng jakarta pusat, DKI Jakarta, Indonesia 10330. Pihak Manajemen Bank Mandiri RP soeroso selalu menanyakan bagaimana progres pekerjaan terhadap karyawan-karyawannya, mengevaluasi pekerjaan dan perilaku karyawan, serta memberi arahan kepada seluruh karyawannya agar lebih semangat bekerja untuk hasil kerja yang baik dimasa depan. dengan cara seperti selalu memberikan kompensasi, menciptakan disiplin kerja yang baik dan Motivasi yang maksimal agar karyawan menjadi puas didalam bekerja dan mempunyai rasa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Setelah dilakukan pengamatan di Bank Mandiri RP soeroso, penulis mendapatkan fenomena atau masalah yaitu pertama, adapun masalah yang timbul adalah loyalitas karyawan dimana masih banyak terlihat karyawan kurang memiliki kemauan untuk bekerja sama, padahal jika karyawan memiliki rasa kemauan bekerja sama maka akan memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai secara individual. Serta beberapa karyawan tidak menyukai pekerjaan yang diberikan kepada mereka dimana karyawan merasa jika pekerjaan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang mereka miliki. Masalah kedua yang timbul adalah Kompensasi kepada karyawan Bank Mandiri RP soeroso, Karyawan tetap memiliki kompensasi yang cukup memuaskan, tetapi segala kompensasi tersebut tidak cukup membuat karyawan untuk bekerja lebih produktif. Hal ini berbanding terbalik dengan karyawan tidak tetap dimana mereka mendapatkan gaji jauh di bawah gaji karyawan tetap. Para karyawan tidak tetap ini cenderung bekerja lebih produktif dengan harapan mereka dapat diangkat menjadi karyawan tetap. Oleh karena itu, seharusnya produktivitas kerja karyawan tetap akan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan tidak tetap.

Adapun masalah ketiga yang timbul adalah disiplin kerja dari karyawan Bank Mandiri RP soeroso juga kurang begitu baik. ini ditandai dengan sikap karyawan yang tidak konsisten terhadap waktu kerja yang telah ditentukan, seperti pada saat jam makan siang seharusnya jam 12, tetapi jam setengah 12 sebagian karyawan ada yang sudah duluan istirahat makan siang, serta untuk jam pulang, beberapa karyawan mendahului jam pulang yang ditentukan, dengan alasan karena mereka berpikir tidak ada lagi pekerjaan mendekati waktu jam pulang tersebut. Persoalan inilah yang mengakibatkan karyawan tidak disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai karyawan. Masalah yang selanjutnya adalah Motivasi yang kurang diberikan secara maksimal di Bank Mandiri RP soeroso. diketahui bahwa sebagian karyawan di Bank Mandiri RP soeroso kurang begitu peduli dengan hasil dari kinerja dan produktivitas mereka. Mereka beranggapan bahwa telah hadir bekerja maka mereka telah memenuhi kewajiban mereka sebagai karyawan, sehingga tidak ada motivasi yang mereka miliki dan untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Perusahaan menginginkan setiap karyawan yang dimiliki dapat bekerja produktif, tetapi kenyataannya karyawan tidak bekerja produktif dan tidak merasa puas, karena tidak memiliki motivasi yang lebih dalam bekerja.

Setelah melakukan penelitian dan menemukan beberapa fenomena atau masalah yang diuraikan tersebut, maka penulis perlu melakukan suatu penelitian untuk mengetahui seberapa besar **“Pengaruh Kompensasi, Disiplin kerja dan Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja di Bank Mandiri RP soeroso.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
2. Apakah terdapat pengaruh langsung Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
3. Apakah terdapat pengaruh langsung Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
4. Apakah terdapat pengaruh langsung Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
5. Apakah terdapat pengaruh langsung Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
6. Apakah terdapat pengaruh langsung Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
7. Apakah terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
8. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
9. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
10. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh langsung Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
2. Mengetahui pengaruh langsung Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
3. Mengetahui pengaruh langsung Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
4. Mengetahui pengaruh langsung Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
5. Mengetahui pengaruh langsung Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
6. Mengetahui pengaruh langsung Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
7. Mengetahui pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Bank Mandiri RP soeroso
8. Mengetahui pengaruh tidak langsung Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
9. Mengetahui pengaruh tidak langsung Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso
10. Mengetahui pengaruh tidak langsung Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Bank Mandiri RP soeroso

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Untuk Penulis**

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan penulis dan membandingkan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia dengan kenyataan yang terjadi di tempat kerja atau suatu perusahaan

2. **Manfaat Untuk Perguruan Tinggi**

Sebagai bahan untuk menambah referensi dan juga sebagai acuan studi ilmiah untuk penelitian selanjutnya oleh mahasiswa dibidang SDM atau oleh pihak lain yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Loyalitas Kerja melalui Kepuasan Kerja.

3. **Manfaat Untuk Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengetahui bagaimana menjaga kepuasan kerja dan mempertahankan loyalitas karyawan, sehingga dapat membantu untuk kemajuan perusahaan