

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini banyak perusahaan yang semakin berkembang, dan banyak juga tantangannya. Di era globalisasi dan penuh digitalisasi seperti sekarang, banyak perubahan dalam persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada Industri perbankan. Dahulu, perbankan hanya fokus berkompetisi dengan bank – bank lainnya. Namun saat ini perbankan memiliki kompetitor – kompetitor baru. Salah satunya adalah kemunculan industri *Financial Technology (fintech)*. Dahulu masyarakat hanya bisa menabung, meminjam dan bertransaksi keuangan di bank, namun saat ini bisa juga dilakukan di seluruh aplikasi milik *fintech*.

Di sisi lain ini perusahaan termasuk perbankan sedang mengalami tantangan berat yakni munculnya pandemi Covid-19 yang memukul perekonomian global, tak terkecuali berdampak pada industri perbankan nasional. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) mengklaim saat ini kondisi industri perbankan relatif stabil, meski perlu terus meningkatkan kewaspadaan dalam mengantisipasi dampak negative dari Covid-19.

Ketua Dewan Komisioner LPS Halim Alamsyah menjelaskan bahwa seperti yang telah dilakukan pemerintah Negara lain. Pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang antisipatif dan adaptif demi menjaga stabilitas sistem keuangan di tengah pandemi Covid-19. Bagi otoritas penjamin simpanan dan resolusi bank, informasi yang cepat dan akurat terkait dengan kondisi perekonomian

dan sektor perbankan merupakan hal yang penting dalam melakukan tugasnya (finansial.bisnis.com).

Menurut LPS, kondisi likuiditas memang sempat menjadi kekhawatiran bagi industri perbankan di awal pandemi Covid-19. Namun, saat ini kondisi industri perbankan relatif stabil. Meski kami perlu terus meningkatkan kewaspadaan dalam mengantisipasi dampak negatif dari Covid-19. Pemerintah Indonesia telah merespons kondisi ini guna menjaga stabilitas sistem keuangan Indonesia. Upaya ini tentu membutuhkan peran serta semua pihak dalam membantu Pemerintah Indonesia agar dapat melewati masa sulit ini.

Untuk mencapai tujuannya, organisasi membutuhkan berbagai jenis sumber daya. Mulai dari sumber daya manusia, peralatan, mesin, keuangan dan informasi. Setiap sumber daya memiliki tanggung jawab dan fungsinya masing – masing. Sebagai salah satu system sumber daya tersebut, akan berinteraksi dan saling bekerja sama sehingga tujuan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari sebuah sistem yang lebih besar yaitu organisasi. Maka dari itu, upaya sumber daya manusia akan dievaluasi berdasarkan kontribusinya, sesuai produktifitas organisasi.

Dari penjelasan di atas, suatu organisasi dan perusahaan atau bank di dorong untuk memaksimalkan kualitas sumber daya manusianya agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Pada kenyataannya model manajemen sumber

daya manusia merupakan sebuah sistem terbuka yang terbentuk dari bagian – bagian yang sudah terkait.

Dalam memaksimalkan kualitas sumberdaya manusianya, perusahaan perlu memastikan agar karyawan memiliki sikap dan perilaku kerja yang unggul. Karyawan yang memiliki sikap kerja dan perilaku yang baik akan membantu operasional dan kinerja perusahaan.

Salah satu sikap kerja yang penting untuk dimiliki pegawai adalah komitmennya. Komitmen adalah sikap kerja pegawai yang mengikatkan dirinya kepada perusahaan. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi juga (Chayomchai, 2020; Ribeiro et al., 2018). Kemudian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), ketika seseorang secara sukarela membantu orang lain dalam suatu pekerjaan tanpa janji atau mengharapkan imbalan yang cukup menarik (Bies, 1989).

Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterkaitan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi (Sapitri, 2016). Komitmen organisasi memediasi hubungan antara perilaku kepemimpinan dengan kinerja, dimana anggota organisasi lebih puas dengan pekerjaannya dan kinerja mereka menjadi tinggi (Trisnaningsih, 2007). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kombinasi dari beberapa sikap dan perilaku. Komitmen organisasi juga melibatkan tiga sikap, yaitu rasa setuju dengan tujuan organisasi, rasa partisipasi dalam tanggung jawab organisasi dan rasa kesetiaan

terhadap suatu organisasi. Komitmen organisasi merupakan ikatan keterkaitan individu dengan organisasi, sehingga individu tersebut merasa memiliki organisasinya. Dengan demikian, dapat meningkatkan kinerja manajerialnya (Indarto & Ayu, 2011).

Disamping itu, karyawan yang rendah atau tidak memiliki rasa komitmen akan menghasilkan prestasi kerja dan produktivitas yang rendah pula. Maka akan membawa dampak yang sangat tidak menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, kondisi karyawan seperti ini tidak bias dibiarkan terus – menerus dengan memiliki rasa komitmen yang rendah. Sehingga karyawan menjadi tidak bisa mengutarakan seluruh jiwa, perasaan dan waktu mereka sebagai cara untuk kemajuan bagi perusahaan yang kemungkinan pada akhirnya perusahaan tersebut menjadi kehilangan daya saing.

Komitmen sendiri terdiri dari 3 jenis yakni Komitmen Afektif, Komitmen *Continuance*, dan Komitmen *Normative* (Al-Bdour et al., 2010; Cohen, 2007) : Komitmen Afektif adalah komitmen yang muncul dari perasaan suka pegawai dalam bekerja di perusahaannya. Maksud dari perasaan suka adalah adanya rasa aman, kenyamanan, terpercaya dan bernilai. Komitmen *Continuance* adalah komitmen berkelanjutan yang muncul karena nilai ekonomi atau upah yang mereka dapatkan sesuai atau cukup. Komitmen *Normative* adalah komitmen yang muncul dikarenakan timbulnya rasa hutang budi terhadap suatu perusahaan atau organisasi.

Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada Bank XYZ Tbk terkait dengan komitmen organisasi. Dari hasil *interview* atau wawancara peneliti terhadap pegawai Bank XYZ Tbk didapat permasalahan terkait dengan komitmen organisasi khususnya komitmen afektif. Hal ini terlihat dari beberapa komentar seperti ketidaknyamanan bekerja karena beban kerja tidak sesuai dengan posisi, karena merasa

kurangnya kekeluargaan di dalam lingkungan kerja dan juga karena waktu kerja dinilai sudah mengganggu kondisi rumah tangga.

Dari penjelasan di atas, peneliti memilih untuk meriset Komitmen Afektif, bukan Komitmen *Continuance* atau Komitmen *Normative*. Komitmen afektif juga dinilai sebagai komitmen yang paling penting bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi komitmen afektif. Faktor-faktor tersebut adalah Transformational leadership (Ribeiro et al., 2018). Pemimpin yang mendorong kemandirian bawahannya akan mendorong bawahan memiliki komitmen yang tinggi. Kemudian kepuasan kerja karyawan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen afektif. Karena dengan adanya rasa kepuasan kerja dalam karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan juga. Motivasi juga merupakan bagian dari faktor komitmen afektif. Motivasi dapat meningkatkan kinerja dan wawasan karyawan sehingga meningkatkan komitmen afektif pada karyawan.

Selain faktor – faktor di atas, peneliti lain menggunakan *Internal Corporate Social Responsibility* (ICSR) sebagai faktor yang mempengaruhi komitmen, khususnya Komitmen Afektif.

Seluruh dimensi dari ICSR dapat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap komitmen afektif dan *normative*, akan tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen berkelanjutan atau *continuance* (Al-Bdour et al., 2010). Indikator atau dimensi ICSR terdiri dari variabel independen yang di sebutkan oleh (Al-Bdour et al., 2010), dimensi tersebut adalah Hak Asasi Manusia (HAM), Kesehatan

dan Keselamatan Kerja, Pelatihan dan Pengembangan, Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Keberagaman dalam tempat kerja. Penulis tertarik untuk meneliti pengaruh ICSR terhadap Komitmen Afektif Karyawan dikarenakan ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan dengan memegang komitmen afektif di dalam dirinya, kemudian juga sesuai dengan kasus yang terjadi.

Sesuai dengan paparan yang telah penulis sampaikan, sehingga penulis berupaya membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh *Internal Corporate Social Responsibility* (ICSR) dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Karyawan PT. Bank XYZ Tbk”**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

1. Penelitian yang akan diteliti penulis berdasarkan dengan pengembangan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian ini bisa berupa modifikasi dari model atau modifikasi metode penelitian dari hasil – hasil yang sudah ada.
2. Variabel dependen yang ada dalam penelitian ini adalah Komitmen Afektif, variabel ini dipilih karena dapat memberikan dampak terhadap variabel independen yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu ICSR *Human Rights* (HAM), ICSR *Work-life Balance* (Keseimbangan Kehidupan di Tempat Kerja) dan ICSR *Training and Development* (Pelatihan dan Pengembangan).
3. Objek penelitian ini di utamakan bagi karyawan PT. Bank XYZ Tbk melalui sisi ICSR *Human Rights* (HAM), ICSR *Work-life Balance* (Keseimbangan Kehidupan di Tempat Kerja) dan ICSR *Training and Development* (Pelatihan dan

Pengembangan) terhadap Komitmen Afektif karyawan sehingga dapat menimbulkan kinerja yang baik di perusahaan atau organisasi tersebut.

1.3 Identifikasi Masalah

Fenomena atau permasalahan yang menyangkut kesuksesan atau keberhasilan penggunaan ICSR di beberapa perusahaan pada masa pandemi ini menjadi hambatan bagi suatu perusahaan atau organisasi. Maka dari itu, kesuksesan atau keberhasilan penggunaan *Internal Corporate Social Responsibility* (ICSR) menjadi sangat penting dan berpengaruh bagi kinerja suatu perusahaan atau organisasi.

1.4 Rumusan Masalah

Permasalahan utama yang akan diteliti adalah mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi komitmen kerja para pegawai PT. Bank XYZ Tbk. Komitmen kerja menggunakan satu jenis komitmen sebagai dimensi yaitu komitmen afektif. Maka, akan dicari faktor – faktor yang mempengaruhi komitmen afektif. Faktor – faktor yang akan diuji adalah 3 faktor jenis ICSR. Tiga faktor ICSR adalah ICSR Hak Asasi Manusia (HAM), ICSR *Work-life Balance* (Keseimbangan Kehidupan di Tempat kerja) dan ICSR *Training and Development* (Pelatihan dan Pengembangan).

Dari permasalahan diatas, secara rinci terdapat 3 pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh ICSR *Human Rights* (HAM) terhadap komitmen afektif perusahaan?
2. Bagaimana pengaruh ICSR *Worklife Balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap komitmen afektif perusahaan

3. Bagaimana pengaruh *ICSR Training and Development* (Pelatihan dan Pengembangan) terhadap komitmen afektif perusahaan?

1.5 Pembatasan Masalah

Dikarenakan penelitian ini akan lebih di fokus kan dan tidak melebar luas kan dari pembahasan yang akan di bahas, maka penulis membatasi penelitian ini dengan ruang lingkup penelitian seperti berikut ini :

1. *Internal Corporate Social Responsibility (ICSR)* yang akan di teliti dan dibahas oleh penulis seperti apa cara menggunakan atau menerapkan ICSR yang baik dan sesuai, kemudian meneliti apa saja yang akan mempengaruhi keberhasilan atau pencapaian suatu perusahaan atau organisasi yang sudah menerapkan atau menggunakan ICSR.
2. *ICSR Human Rights (HAM)* yang akan dibahas oleh penulis adalah bagaimana menggunakan atau menerapkan ICSR HAM yang baik, serta meneliti apakah karyawan sudah merasa nyaman sehingga memberi dampak keberhasilan atau pencapaian terhadap suatu perusahaan atau organisasi.
3. *ICSR Work-life Balance (Keseimbangan Kehidupan di Tempat Kerja)* yang akan dibahas oleh penulis adalah bagaimana menggunakan atau menerapkan ICSR *Work-life Balance* yang baik, serta meneliti apakah karyawan sudah merasa nyaman sehingga memberi dampak keberhasilan atau pencapaian terhadap suatu perusahaan atau organisasi

4. ICSR *Training and Development* (Pelatihan dan Pengembangan) yang akan dibahas oleh penulis adalah bagaimana menggunakan atau menerapkan ICSR *Training and Development* yang baik, serta meneliti apakah karyawan sudah merasa nyaman sehingga memberi dampak keberhasilan atau pencapaian terhadap suatu perusahaan atau organisasi.
5. Komitmen Afektif akan dibahas dan diteliti oleh penulis apakah ICSR tersebut dapat meningkatkan komitmen afektif karyawan sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan atau pencapaian suatu perusahaan atau organisasi.

1.6 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui Pengaruh ICSR HAM terhadap komitmen afektif perusahaan
2. Untuk mengetahui Pengaruh ICSR *Training and Development* terhadap afektif perusahaan
3. Untuk mengetahui Pengaruh ICSR *Worklife Balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap komitmen afektif perusahaan

1.7 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan juga sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang sama.

2. Secara Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang berguna bagi organisasi untuk mengembangkan strategi Manajemen Sumber Daya Manusia. Dan juga diharapkan akan memperoleh manfaat bagi perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengambil kebijakan yang tepat untuk mendorong kinerja karyawan yang lebih efektif dan produktif.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penulisan ini terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian. Bab ini berisi Latar Belakang, Ruang Lingkup Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan yang terakhir Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori – teori, definisi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis yang berhubungan dengan penelitian yaitu, ICSR, ICSR *Human Rights* (HAM), ICSR *Work-life Balance* (Keseimbangan Kehidupan di Tempat Kerja), ICSR *Training and Development* (Pelatihan dan Pengembangan) dan Komitmen Afektif,.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang objek Penelitian, populasi penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, operasionalisasi variable dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, membahas hasil penelitian dan mengembangkan dari hasil pengujian yang dikaitkan dengan teori yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan analisis pada bab sebelumnya, serta rekomendasi bagi peneliti tentang praktik yang ada