

**ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Oleh:

**LARASATI
NIM : 16612059**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2021**

**ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**LARASATI
NIM : 16612059**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2021**

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI
**ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

NAMA : LARASATI
NIM : 16612059

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Selvi Fauzar, S.E., M.M
NIDN. 1001109101 / Asisten Ahli

Pembimbing Kedua



Risnawati, S.Sos., M.M
NIDN. 1025118803 / Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Rwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : LARASATI
NIM : 16612059

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Tanggal 22 November 2021
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Selvi Fauzar, S.E., M.M
NIDN. 1001109101 / Asisten Ahli

Sekretaris,



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M
NIDN. 1011088902/ Asisten Ahli

Anggota,



Surya Kusumah, S.Si., M.Eng
NIDN. 1022038001 / Lektor

Tanjungpinang,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,
Ketua,



Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA.
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LARASATI
NIM : 16612059
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.15
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG TANJUNGPINANG

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 22 November 2021

- Penulis



LARASATI
NIM: 16612059

HALAMAN PERSEMBAHAN

TERIMAKASIH KEPADA

1. Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan Rahmatnya kepada penulis, sehingga penulis bisa sampai pada titik ini dan tidak pernah menyerah.
2. Dan Rasulullah SAW yang menjadi suri tauladan kepada seluruh umatnya, termasuk penulis dimana mendorong penulis untuk menjadi manusia yang lebih baik lagi.
3. Dan untuk orang yang aku cintai, bapak, ibu terimakasih banyak atas semua yang kalian berikan doa dan kasih sayangnya yang tidak henti-hentinya.
4. Dan untuk kakak dan abangku yang selalu menjadi penyemangat sekaligus motivasiku untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku yang selalu ada disetiap keadaanku, terimakasih atas support dan doanya.
6. Teman-teman Manajemen sore 1 yang selalu mau berjuang bersama-sama hingga saat ini.

HALAMAN MOTTO

“Barang siapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah SWT akan memudahkan baginya jalan menuju surga”
“(HR Muslim)”

“Menuntut Ilmu itu wajib atas setiap muslim”
“(HR Ibnu Majah no. 224)”

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”
“(QS Ar Ra’d : 11)

“Dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa Kepada-Mu Ya Tuhanku”
“(QS Maryam : 4)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG” ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M.Si. A.k. CA., selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
3. Ibu Sri Kurnia, S.E Ak, M.Si. CA., selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M., selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Octojaya Abriyoso, S.I.Kom.,M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Ibu Selvi Fauzar, S.E., M.M selaku pembimbing I saya yang telah banyak membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Risnawati, S.Sos., M.M selaku pembimbing II saya yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Ibu dan Ayah yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, kaka dan abang yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkinskripsi ini tidak dapat diselesaikan.
10. Kepada Karyawan pada PT Bank BRI Cabang Tanjungpinang yang berpartisipasi dalam penelitian ini sangat membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi dan dorongan demi terselesaikannya skripsi ini.
12. Rekan seperjuangan Manajemen Malam 1 angkatan 2016 yang tiada henti memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Tanjungpinang, 22 November 2021

Penulis



LARASATI

NIM. 16612059

ABSTRAK

ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG

Larasati. 16612059. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
Larrassati2@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk komitmen organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Tanjungpinang. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 yaitu, kemauan karyawan, kesetiaan karyawan, kebanggaan karyawan dalam organisasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 4 orang informan karena dianggap sudah lama bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Tanjungpinang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi pustaka. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Komitmen organisasi dapat diidentifikasi sebagai derajat seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan berpartisipasi aktif di dalamnya. Semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka akan semakin membantu perkembangan perusahaan itu sendiri. Dengan komitmen organisasi juga dapat menilai bagaimana karyawan bersifat setia, menjaga perusahaan, dan bangga akan perusahaan.

Dari hasil penelitian mengenai analisis komitmen organisasi karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Tanjungpinang dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil wawancara dengan masing-masing informan dengan 3 indikatornya yaitu kemauan karyawan, kesetiaan karyawan, kebanggaan karyawan dalam organisasi dapat dikatakan bagus dan sudah baik karena hasil mayoritas jawaban informan dari hasil wawancara yang dilakukan adalah positif. Dan Bank BRI cabang Tanjungpinang telah menjaga komitmen organisasi tersebut dan sudah diimplementasikan kepada karyawan.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi

Dosen Pembimbing : 1. Selvi Fauzar, S.E., M.M
2. Risnawati, S.Sos., M.M

ABSTRACT

ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk TANJUNGPINANG BRANCH OFFICE

Larasati. 16612059. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Larrassati2@gmail.com

This study aims to determine how the form of organizational commitment at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Tanjungpinang Branch. There are 3 indicators used in this study, namely, employee willingness, employee loyalty, employee pride in the organization. The number of samples in this study were 4 informants because they were considered to have worked at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Tanjungpinang Branch.

The type of research used is qualitative research. The types of data used in this study are primary data and secondary data, while for data collection techniques using interviews and literature study. The sampling technique used in this research is purposive sampling where the researcher determines the sampling by determining the special characteristics that are in accordance with the research objectives.

Organizational commitment can be identified as the degree to which a person identifies himself as part of the organization and wishes to continue to actively participate in it. The higher the employee's organizational commitment, the more it will help the development of the company itself. With organizational commitment, it can also assess how employees are loyal, maintain the company, and are proud of the company.

From the results of research on the analysis of employee organizational commitment at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Tanjungpinang Branch, it can be concluded that the results of interviews with each informant with 3 indicators, namely employee willingness, employee loyalty, employee pride in the organization can be said to be good and good because the results of the majority of informants' answers from the results of interviews conducted are positive. . And Bank BRI Tanjungpinang branch has maintained the organizational commitment and has implemented it for employees.

Keywords : *Organizational Commitment*

Lecturer : *1. Selvi Fauzar, S.E., M.M*
2. Risnawati, S.Sos., M.M

DAFTAR ISI

	HAL
SURAT PENYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Masalah	10
1.4 Kegunaan Masalah	11
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	11
1.4.2 Kegunaan Praktek	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Teori	14
2.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Strategis	17
2.1.4 Perencanaan Sumber Daya Manusia	20
2.1.5 Peranan dan Fungsi Sumber Daya Manusia	20
2.1.6 Teori Komitmen	21
2.1.7 Faktor Faktor Komitmen.....	25
2.1.8 Komitmen Organisasi	26

2.1.8.1 Dimensi Komitmen Organisasi	30
2.1.8.2 Indikator Komitmen Organisasi	31
2.1.8.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	33
2.1.8.4 Pengukuran Komitmen Organisasi	34
2.1.8.5 Pedoman Untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi ..	34
2.1.8.6 Dampak Komitmen Organisasi	35
2.2 Kerangka Pemikiran	35
2.1.7 Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Jenis Data	41
3.2.1 Data Primer	41
3.2.1 Data Sekunder	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1 Penelitian Lapangan	43
3.3.2 Studi Pustaka	43
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Sampel	44
3.5 Definisi Operasional Variabel	45
3.6 Teknik Pengolahan Data	46
3.6.1 Reduksi Data	46
3.6.2 Penyajian Data	47
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Uji Kredibilitas / Keabsahan Data	49
1. Triangulasi.....	50
2. Triangulasi Sumber	50
3. Triangulasi Teknik	50
4. Triangulasi Waktu.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan PT. BRI	54
4.1.2 Logo Perusahaan PT. BRI.....	58
4.1.3 Visi dan Misi PT. BRI.....	60
4.1.4 Nilai Utama Perusahaan PT. BRI	61
4.1.5 Jenis Jenis Produk Perusahaan PT. BRI.....	62
4.1.6 Jati Diri PT.BRI	65
4.1.7 Deskripsi Tugas Jabatan PT. BRI	66
4.1.8 Struktur Organisasi PT. BRI	74
4.2 Gambaran Umum Responden	75
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	75
4.2.2 Jenjang Pendidikan Responden	75
4.2.3 Lama Bekerja Responden	76
4.2.4 Umur Responden	76
4.3 Analisis Hasil Penelitian	77
4.3.1 Pelaksanaan Penelitian	77
4.3.2 Profil Subjek	78
4.3.3 Analisa Wawancara	81
4.4 Pembahasan	95
BAB V PENUTUP.....	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No Tabel

1.1	Jumlah Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk kantor cabang Tanjungpinang 2021	6
3.1	Definisi Operasional Variabel	47
4.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	75
4.2	Responden Menurut Pendidikan	75
4.3	Responden Menurut Lama Bekerja	76
4.4	Responden Menurut Umur	76
4.5	Data Narasumber	78

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran	36
4.1	Struktur Organisasi	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Tentu banyak fasilitas yang di sediakan dari pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk masyarakat yaitu simpan pinjam

Di era sekarang, persaingan dalam pasar khususnya bank akan semakin ketat, agar dapat lebih cepat unggul dalam persaingan, bank juga harus memiliki kinerja yang lebih baik, yang bergantung seberapa keunggulan perusahaan dikelola oleh para manajer dan para pengambil keputusan puncak. Untuk mencapai kinerja bank yang lebih baik perusahaan harus dapat memanfaatkan *resource* yang ada didalamnya termasuk memaksimalkan fungsi sumber daya manusia. Secara umum pengelolaan sumber daya manusia dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, maka pembentukan sumber daya manusia yang handal merupakan suatu keharusan.

Organisasi yang baik, tumbuh dan berkembang akan menitik beratkan pada sumber daya manusia guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang terjadi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral dari para pelaku organisasi/perusahaan di semua tingkat *level* pekerjaan amat dibutuhkan. Selain itu pula kedudukan sumber daya manusia pada posisi yang paling tinggi berguna untuk mendorong perusahaan menampilkan norma perilaku, nilai dan keyakinan sebagai sarana penting dalam peningkatan kinerjanya Priyono (2011).

Sumber Daya Manusia memegang peranan yang sangat dominan dalam kegiatan perusahaan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang di berikan sehingga karyawan dituntut untuk selalu mampu mengembangkan diri secara proaktif dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang diperluakan saat ini adalah sumber daya manusia yang memiliki kinerja. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu berperan dalam pertumbuhan dan perkembangan karyawan Hasibuan (2017).

Komitmen organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak fungsi sumber daya manusia mengalami perubahan dan berkaitan erat dengan visi, strategi, struktur, proses, dalam sistem organisasi. Namun demikian, untuk kelangsungan transformasi fungsi-fungsi sumber daya manusia, profesional sumber daya manusia harus mengembangkan dan menunjukkan kompetensi baru untuk memenuhi peran dan tanggung jawab mereka. Fungsi-fungsi sumber daya manusia telah mengalami perubahan yang belum pernah terjadi dalam beberapa tahun terakhir. Untuk mencapai nilai lebih tinggi pada perusahaan mereka, banyak fungsi sumber daya manusia ditunjukkan untuk menurunkan biaya sumber daya manusia, meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia, meningkatkan hubungan yang lebih kuat dengan kebutuhan bisnis dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Komitmen organisasional mengacu pada kepercayaan tujuan karyawan dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi dan loyalitas terhadap organisasi menurut Ticoalu (2013). Menurut Veithzal Rivai dalam jurnal Febrianti (2018) dalam organisasi sektor publik maupun sektor swasta, ikatan batin antara karyawan dengan organisasi dapat dibangun dari kesamaan visi, misi tujuan organisasi, dan ikatan kerja. Sehingga bila setiap karyawan memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan prestasi yang baik bagi perusahaan, tentunya kinerja karyawan akan meningkat. Menurut Priyono (2011) komitmen karyawan adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam dalam suatu organisasi tertentu. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab semua pekerjaan atau tugas yang diberikan padanya. Karyawan juga merasakan adanya loyalitas dan

rasa memiliki terhadap organisasi. Komitmen mempengaruhi kinerja melalui bagaimana perusahaan meningkatkan taraf kesejahteraan karyawannya, perasaan bahwa perusahaan merupakan pilihan terbaik dan bahwa keputusan untuk bekerja diperusahaan merupakan keputusan terbaik karyawan.

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia. Seberapa jauh komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya. Dalam dunia kerja, komitmen karyawan terhadap organisasi sangatlah penting. Menurut Mathis and Jackson Hasibuan (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah tingkat sampai di mana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Berbagai studi penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang relative puas dengan pekerjaannya akan sedikit lebih berkomitmen terhadap organisasi. Sedangkan Luthans Ticoalu (2013) komitmen merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. individu memiliki komitmen organisasi tinggi, maka slack anggaran akan rendah.

Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Pada umumnya proses pembentukan dan perkembangan karakter seseorang dipengaruhi

oleh dua faktor, yaitu faktor lingkungan (*nurture*) dan faktor bawaan (*nature*). Secara psikologi perilaku berkarakter merupakan perwujudan dari *intelligent quotient* (IQ) atau kecerdasan intelektual, *emotional quotient* (EQ) atau kecerdasan emosional dan *spiritual quotient* (SQ) atau kecerdasan spiritual yang dimiliki seseorang. Menurut Goleman Nachiappan. (2014) *Emotional Quotient* (EQ) *is a capacity to recognize the emotion or feelings of ourselves and others to motivate ourselves and to manage emotion wisely and to relate with others*” yang artinya “Kecerdasan Emosional adalah sebuah kapasitas untuk mengenali emosi atau perasaan diri kita sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri kita sendiri dan untuk mengelola emosi dengan bijak dan untuk berhubungan dengan orang lain”.

Menurut Taboli (2013) bahwa komitmen dengan perusahaan dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kecerdasan emosional. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan mampu memahami dan mengontrol perasaannya seperti emosi dan stres yang pada akhirnya bisa membangun hubungan baik dengan atasan dan rekan kerja serta dapat meningkatkan komitmen organisasi. Seperti yang diketahui bahwa setiap individu memiliki komitmen organisasi yang berbeda-beda dalam bekerja di sebuah perusahaan. Berikut data jumlah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk kantor cabang
Tanjungpinang 2021

No	Jabatan/ Bidang	Jumlah
1	Pimpinan Cabang (Pincab)	1
2	Asisten Manager Bisnis Mikro (AMBM)	2
3	Petugas Administrasi Unit (PAU)	2
4	Petugas Agen Brilik (PAB)	2
5	Asisten Manager Perkreditan (AMPK)	1
6	Relationship Manager 1 Ritel (RM)	4
7	Relationship Manager 2 Ritel (RM)	1
8	Relationship Manager NPL (RM)	1
9	Relationship Manager Program (RM)	3
10	Relationship Manager Dana (RM)	2
11	Asisten Manager Operasional dan Layanan (AMOL)	1
12	Supervisor Layanan Operasional (SLO)	1
13	Supervisor Layanan Kas (SLK)	1
14	Dana Jasa dan Rekonsiliasi (DJS)	1
15	Devisa	1
16	Kliring	1
17	Teller Kredit dan Kas	1
18	Teller	3
19	Administrasi Kredit (ADK)	1
20	Customer Service	3
21	Payment Point (PP)	5
22	SPB	1
23	Petugas Administrasi Kredit	2
24	Administrasi Kredit Briguna	1
25	Supervisor Penunjang Operasional (SPO)	1
26	Sumber Daya Manusia	1
27	Petugas IT	1
28	Petugas Log	1
29	Petugas PA	1
30	Sekretaris	1
31	Satpam	7
32	Supir	3
33	Office Boy	5
TOTAL		63

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang (2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang 2021 yaitu 63 orang. Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang 2021 memiliki beragam posisi yang ada di perusahaan tersebut. Dengan adanya beragam posisi yang ada di perusahaan tersebut, maka dapat diartikan bahwa karyawan pada perusahaan tersebut memiliki tingkatan pendidikan terakhir yang beragam.

Komitmen suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Fenomena yang seringkali terjadi adalah komitmen yang telah demikian bagus dapat dirusak, baik secara langsung maupun tidak, oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Dengan tingginya tingkat keinginan berpindah pada perusahaan, akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, komitmen yang mesti dijalankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Komitmen terhadap organisasi mempunyai penekanan pada individu dalam mengidentifikasikan dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi serta membuat individu memiliki keinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. Komitmen terhadap organisasi akan menimbulkan kepatuhan setiap individu terhadap aturan-aturan organisasi.

Sumber daya manusia adalah modal awal berharga yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang yang memegang peranan dalam keberhasilan Bank BRI untuk menjadikan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang sebagai penyokong ekonomi karena dengan adanya karyawan tersebut diharapkan kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik oleh karena itu kinerja karyawan dituntut untuk lebih profesional guna dapat meraih prestasi dalam bekerjanya dan mencapai tujuan perusahaan.

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang dalam aktivitas bekerjanya selalu menekankan kepada seluruh sumber daya manusianya untuk dapat mencapai kinerja yang baik dan meminimalisir tingkat keluarnya karyawan dari organisasi, dimana rendahnya komitmen organisasi dapat mengganggu kinerja perusahaan dan manfaat lain dari kinerja tersebut tidak hanya dirasakan dari individu sendiri tetapi juga dirasakan pada organisasinya. PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang adalah Badan Usaha Milik Negara Daerah yang bertugas untuk mengelola aset khususnya mengenai perbankan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Komitmen organisasi karyawan menjadi cerminan tingkatan pergerakan tenaga kerja yang keluar dari organisasi dimana karyawan keluar dari organisasinya mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi. Komitmen organisasi karyawan juga dapat dilihat dari banyak atau kurangnya pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian dari anggota organisasi tersebut. Fenomena yang terjadi pada karyawan

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang setiap tahunnya adalah bentuk komitmen organisasi karyawan yang bertahan atau keluar dari perusahaan. PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang memiliki sistem pengembangan karir yang bermacam macam dengan memperhatikan pengembangan karir pekerjaannya terkait bagaimana koordinasi terkait komitmen organisasi dari karyawan tersebut. Pola awal pengembangan karir dimulai saat rekrutment, yaitu melalui beberapa jalur sesuai kebutuhan perusahaan seperti jalur penerimaan staf (ODP), jalur penerimaan staff marketing, jalur penerimaan pegawai kontrak dan outsourcing. Setiap langkah pengembangan karir diatas memiliki dampak komitmen organisasi yang berbeda beda sehingga akan timbul beberapa permasalahan terkait kekurangan dalam pengembangan karir yang mengakibatkan rendah atau tingginya komitmen organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang.

Adanya permasalahan komitmen organisasi karyawan yang rendah membuat efek ketidakpuasan dari karyawan terhadap kinerja dari pimpinan perusahaan dalam hal komunikasi yang masih rendah yang diakibatkan oleh kurang informatifnya delegasi tugas ke bawahan. Selain itu pergantian jenjang jabatan yang berjalan terlalu lama dapat menimbulkan dampak bahwa pengembangan karir dalam tubuh PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang berjalan lambat. Karyawan akan merasa bahwa kesempatan untuk berkarier menuju jenjang yang tertinggi menjadi sangat kecil.

Adapun indikasi yang menunjukkan rendahnya tingkat komitmen terhadap organisasi pada karyawan yang mungkin dikarenakan karyawan merasa tidak cukup puas dengan apa yang didapatkan dibandingkan dengan apa yang telah dikerjakan. Berikut tabel 1.2 tingkat pergantian karyawan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Tanjungpinang.

Tabel 1.2
Tingkat Pergantian Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Tanjungpinang

Tahun	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
2018	4	21.05%
2019	7	36.84%
2020	8	42.11%
Total	19	100%

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Tanjungpinang (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diartikan bahwa tingkat pergantian karyawan terjadi setiap tahun dari tahun 2018-2020. Jumlah tingkat pergantian karyawan terendah terjadi pada tahun 2018 sebanyak 4 orang dengan 21,05% sedangkan jumlah tingkat pergantian karyawan tertinggi terjadi pada tahun 2020 sebanyak 8 orang dengan 42,11%.

Keluarnya karyawan selama ini pasti dapat merugikan perusahaan karena dengan keluarnya karyawan dapat menghambat produktivitas perusahaan itu sendiri. Setiap karyawan memiliki hak untuk keluar dari organisasinya tetapi bila terjadi peningkatan tingkat perpindahan yang tinggi dapat berdampak negatif bagi organisasi karena dapat menghambat produktivitas perusahaan selain itu juga dapat terjadi peningkatan biaya sumber daya manusia karena perusahaan harus

melakukan proses rekrutmen karyawan guna mengganti karyawan yang keluar, hal ini akan mengeluarkan biaya yang sangat besar bagi organisasi.

Dengan latar belakang pemikiran dan fenomena yang sudah dikemukakan tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi sehingga penelitian ini diberi judul “ANALISIS KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG TANJUNGPINANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya adalah Bagaimana bentuk komitmen organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk komitmen organisasi pada pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta sebagai acuan atau bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya yang membahas masalah yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berguna dan memberikan informasi bagi perusahaan untuk membantu dalam memberikan masukan mengenai komitmen organisasi dalam sebuah perusahaan agar sesuai dengan yang di harapkan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Berharap dapat menambah, memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam ilmu ekonomi khususnya manajemen sumber daya manusia, serta mengetahui bagaimana praktek yang terjadi di lapangan khususnya perusahaan sebenarnya.

3. Manfaat Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif tentang penanganan masalah bagaimana dalam menganalisis komitmen organisasi untuk meningkatkan kinerja, bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan baca yang di harapkan akan menambah wawasan bagi pembaca dan juga dapat di jadikan sebagai informasi dalam penelitiann selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna memberikan gambaran secara sistematis mengenai pembahasan penelitian ini, penulis membagi dalam beberapa bab dan beberapa sub bab yang

masing – masing bab merupakan satu kesatuan, maka penelitian menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menggambarkan mengenai fenomena apa yang akan dibahas dalam penelitian yang diteliti oleh penulis meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori – teori, baik teori dasar maupun teori penunjang yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai pedoman atau landasan konseptual dalam pemecahan masalah yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel yang digunakan, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, teknik analisis dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai data yang telah selesai diolah oleh penulis serta dilakukan pembahasan terhadap hasil

penelitian dari data data yang diolah penulis yang digunakan menjadi hasil dan kesimpulan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang menyimpulkan hasil penelitian yang menjawab tujuan penelitian secara konsisten dan sistematis. Selain itu disertakan pula beberapa keterbatasan penelitian ini dan saran yang diharapkan dapat digunakan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage*, yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu kelompok aktif yang ditunjukkan pemanfaatan sumber daya yang efisien serta efektif dalam rangka upaya menggapai sebuah atau berupa tujuan tertentu menurut Hasibuan dalam Yulianti (2015). Manajemen sumber daya manusia merupakan cabang dari ilmu manajemen yang mengkhususkan perhatiannya pada bidang yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia. Manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Hal yang penting untuk di perhatikan oleh organisasi adalah bagaimana dapat memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan posisi yang dibutuhkan dalam organisasi , dan juga bagaimana mengembangkannya dan memelihara tenaga kerja, serta menggunakan dan mengevaluasi hasil kerjanya. Pada dasarnya manajemen baru bisa diterapkan jika manajemen tersebut sudah memenuhi beberapa persyaratan. Menurut Hasibuan (2017) dasar manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kerja sama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal.
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai.

- c. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur.
- d. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.
- e. Adanya wewenang dan tanggung jawab dari setiap individu anggota.
- f. Ada koordinasi dan integrasi dari proses manajemen tersebut.
- g. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan.

Para ahli memandang ilmu manajemen dengan pengertian beragam. Mary Parker Follet dalam penelitian Priyono (2011) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan tugas melalui perantara. Dalam hal ini, manajemen dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang *manager* untuk mengarahkan bawahan atau orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan demi tercapainya sebuah tujuan. Beralih ke George Robert Terry dalam Farchan (2018) yang mengartikan manajemen sebagai proses khas dari beberapa tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Seluruh tindakan tersebut bertujuan mencapai target dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia. Menurut Ricky W. Griffin dalam penelitian Latief (2019) manajemen adalah proses perencanaan, organisasi, koordinasi, dan kontrol pada sumber daya agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien. Efektif di sini maksudnya tujuan tercapai sesuai rencana, dan efisien berarti bahwa manajemen dilakukan secara cermat, terorganisir, dan tepat waktu.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan *goal* bersama

perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal menurut Sutrisno dalam penelitian Rahmi (2020). Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian manajemen sumber daya manusia menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dan lain-lain. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses mengatur sumber daya manusia dengan sistem formal secara efektif dan efisien didalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia. Menurut para ahli manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Menurut Handoko (2014), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Menurut Hasibuan (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu Mangkunegara (2013). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat

disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan. Selain itu manajemen sumber daya manusia dapat juga diartikan proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan menurut Desseler (2015).

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Strategis

Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja Latief (2019) manajemen sumber daya manusia yang strategis di definisikan sebagai adanya keterkaitan antara sumber daya manusia dengan tujuan dan sasaran strategis untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mengembangkan budaya organisasi yang mendorong inovasi dan fleksibilitas untuk memampukan organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut L. Mathis & H. Jackson dalam Susanto and Sukoco (2019) stratejik human resource manajemen adalah pemanfaatan kepegawaian dari suatu sumber daya manusia merupakan salah satu kunci perkembangan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor penting yang tidak bisa dilepaskan oleh perusahaan, dan didasari bahwa mengelola sumber daya manusia adalah hal yang tidak mudah karena sumber daya manusia bersifat unik, berbeda satu dan yang lainnya.

Kenyataan bahawa sumber daya manusia dewasa ini adalah sentral untuk mencapai keunggulan bersaing telah mengarahkan kemunculannya pada bidang yang dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia yang strategis menurut

Mulyadi (2015). Manajemen sumber daya manusia yang strategis telah didefinisikan sebagai tautan dari sumber daya manusia dengan tujuan dan sasaran strategi untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mengembangkan kultur perusahaan yang mendorong inovasi dan kelenturan. dengan kata lain, itu merupakan pola dari penyebaran sumber daya manusia dari kegiatan terencana dimaksudkan untuk memberikan kemampuan sebuah perusahaan mencapai tujuannya. sumber daya manusia strategis berarti menerima fungsi sumber daya manusia sebagai mitra strategis dalam formulasi dari strategi-strategi perusahaan, juga dalam implementasi strategi tersebut melalui kegiatan-kegiatan sumber daya manusia seperti perekrutan, seleksi, pelatihan, dan pengimbalan personel.

Sementara sumber daya strategis mengakui kemitraan sumber daya manusia menstrategisasi proses, istilah strategi sumber daya manusia merujuk kepada jalan tindakan sumber daya manusia khususnya jalan yang direncanakan perusahaan untuk berupaya mencapai sarannya menurut Haryanto (2013). Contoh satu dari sasaran utama sumber daya manusia strategis perusahaan industri perbankan adalah mencapai tingkat unggul dari pelayanan prima pelanggan dan kemampuan mendapatkan laba yang tinggi melalui sumber daya manusia yang sangat setia.

Dengan demikian, strategi sumber daya manusia keseluruhannya adalah mengarah kepada pembangunan suatu angkatan kerja yang setia, lebih disukai dalam lingkungan kerja bukan serikat kerja. Komponen khusus dari strategi sumber daya manusia bank menyusul dari sasaran dasar itu menggunakan berbagai mekanisme untuk membangun komunikasi dua arah yang sehat, yaitu menyaring

manajer yang potensial yang nilainya tidak berorientasi orang, memberikan kompensasi yang sangat bersaing dan insentif pembayaran kinerja, menjamin seluas mungkin perlakuan yang adil dan keamanan karyawan bagi semua karyawan, melembagakan berbagai kegiatan promosi dari dalam yang diarahkan pada pemberian setiap peluang bagi karyawan untuk menggunakan sepenuhnya keterampilan dan bakat mereka ketika bekerja.

Brian E. Becker dalam penelitian Milyzha and Suryad, (2019) dalam buku *'The Human Resotirces Scorecard, Linking People, Strategy, and Performance'* mengemukakan 4 perspektif tentang evolusi sumber daya manusia sebagai aset strategik. Evolusi sumber daya manusia sebagai aset strategik sebagai berikut :

- a. *The personel perspective*, yaitu perusahaan merekrut karyawan yang paling baik dan mengembangkannya.
- b. *The compensation perspectives*, yaitu perusahaan menggunakan bonus, pembayaran insentif, dan perbedaan-perbedaan yang berarti dalam pembayaran untuk memberi ganjaran kepada karyawan yang berprestasi tinggi dan rendah. Ini adalah langkah pertama dalam mempercayai orang sebagai sumber keunggulan kompetitif (*competitive advantage*), namun perusahaan belum secara penuh mengeksplorasi manfaat dari sumber daya sebagai aset strategik.
- c. *The alignment perspective*, yaitu manajer senior melihat karyawan sebagai aset strategik namun mereka tidak melakukan investasi dalam meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia. Sebab itu, sistem sumber daya manusia tidak dapat meningkatkan perspektif manajemen.

- d. *The high performance perspective*, yaitu eksekutif sumber daya manusia dan yang lain memandang sumber daya sebagai suatu sistem yang melekat dalam sistem yang lebih besar dari implementasi strategi perusahaan. Perusahaan mengelola dan mengukur hubungan antara kedua sistem tersebut dengan kinerja perusahaan (*linking people, strategy, and performance*).

2.1.4 Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses pengambilan keputusan dengan memperhatikan kemahiran dan pemanfaatan sumber daya manusia. Hal ini sebagai proses penentuan keputusan strategis. Perencanaan sumber daya manusia berfokus pada analisis tujuan perusahaan. Sementara perencanaan membutuhkan sumberdaya untuk memenuhi tujuan tersebut. Tujuan perusahaan dan kebutuhan sumber daya dianalisis dalam kaitanya dengan peran sumber daya manusia dalam mencapai sasaran perusahaan menurut Hasibuan (2017).

Perencanaan sumber daya manusia adalah jumlah dari seluruh rencana yang diformulasi untuk pelatihan, promosi, dan aturan main dari sumber daya manusia. Perencanaan tersebut merupakan sebuah proses yang dirancang untuk menerjemahkan rencana perusahaan dan tujuan kedalam syarat-syarat pekerjaan. Hal ini dilakukan bersama dengan rencana memenuhi persyaratan jangka pendek dan panjang melalui pemanfaatan sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, pekerjaan, dan penggunaan sistem informasi yang baik dan benar serta tepat..

2.1.5 Peranan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Peranan manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2017) antara lain:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

2.1.6 Teori Komitmen

Komitmen pekerjaan pada organisasi memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi pekerjaan terhadap komitmen perusahaan terhadap pekerjaan

(dukungan organisasi yang dirasakan atau *perceived organizational support*) sebagai pertukaran dari persepsi tindakan organisasi sikap dan perilaku mereka. Dalam penelitian tentang komitmen yang berakar pada teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) menunjukkan bahwa komitmen pekerja pada organisasi berasal pada persepsi pekerja atas komitmen dan dukungan perusahaan terhadap pekerja Andini (2011).

Komitmen adalah suatu sikap yang merupakan niat untuk mempertahankan keterhubungan jangka panjang karena hubungan tersebut dirasa berharga dan memberikan manfaat Priyono (2011). Manfaat relasional (*relational benefits*) memfokuskan pada manfaat yang berasal dari jasa pokok yang ditawarkan. Sementara itu, kualitas hubungan (*relationship quality*) memfokuskan diri pada hubungan secara alamiah (kepuasan dan komitmen). Kedua hal tersebut menggambarkan dua pendekatan dalam memahami pelanggan yang setia dan komunikasi lisan (*word of mouth*) pelanggan yang positif. Dalam Mulyadi (2015) komitmen individu merupakan kekuatan pengikat diri seseorang individu pada cita-citanya, terdiri dari:

1. komitmen inti (komitmen atas dasar keyakinan)
2. komitmen kalkulatif (komitmen atas dasar perhitungan untung-rugi)
3. komitmen kebiasaan (komitmen pada rasa aman dan kenikmatan karena status atau kebiasaan).

Sedangkan komitmen organisasi merupakan kekuatan pengikat yang terdiri dari 1 orang diri atau seorang yang memiliki visi bersama, yaitu terdiri dari sebagai berikut:

1. komitmen pada pekerjaan
2. komitmen pada kelompok kerja
3. komitmen pada organisasi

Penelitian menunjukkan bahwa pekerja menginterpretasikan tindakan organisasi seperti praktek-praktek sumber daya manusia dan kepercayaan pihak manajemen sebagai indikasi dari perwujudan komitmen yang mereka miliki pada organisasi. Komitmen merupakan perwujudan dari kerelaan seseorang dalam bentuk pengikatan diri dengan dirinya sendiri (komitmen individu) atau dengan organisasinya (komitmen organisasi), yang digambarkan oleh besarnya usaha (besarnya tenaga, waktu dan pemikiran) atau besarnya semangat untuk terus belajar bagi pencapaian cita-cita pribadi (komitmen individu) atau visi bersama atau komitmen organisasi. Komitmen dapat digambarkan sebagai orientasi pelanggan jangka panjang terhadap hubungan bisnis yang berdasarkan pada keterikatan emosional Sianipar and Haryanti (2014).

Customer Commitment atau komitmen pelanggan merupakan konsep yang terdiri atas dua komponen yaitu *affective commitment* dan *continuance* atau *calculative commitment* menurut Kridharta and Rusdianti (2017). Selain itu dalam penelitian Bansal *et al.* (2014) menjelaskan bahwa teori komitmen memiliki tiga komponen, yaitu:

1. Komponen instrumental dari beberapa bentuk investasi,
2. Komponen sikap yang dapat digambarkan sebagai komitmen afektif atau lampiran psikologis, dan

3. Dimensi temporal yang menunjukkan bahwa hubungan terjadi dalam jangka waktu yang lama.

Dalam penelitian Bansal *et al.* (2014) komponen komitmen ialah sebagai berikut:

1. *Affective Commitment*. Mengacu pada keinginan akan suatu perusahaan. Contohnya, seorang karyawan tetap tinggal pada suatu perusahaan karena keinginannya sendiri.
2. *Continuance Commitment*. Mengacu pada biaya dengan dasar dimana seorang karyawan harus memilih tinggal pada suatu perusahaan. Contohnya, karyawan akan tetap bekerja pada suatu perusahaan karena suatu kebutuhan dalam masyarakat.

Affective commitment adalah suatu refleksi *sense of belonging* dan keterlibatan pelanggan dengan penyedia jasa untuk membentuk ikatan emosional. Sedangkan *continuance commitment* merupakan upaya dari pelanggan untuk tetap setia kepada apa yang diinginkan. Komitmen pelanggan pada dasarnya adalah keinginan yang berlangsung lama dalam diri pelanggan untuk mempertahankan hubungan yang berharga atau hubungan yang memberikan manfaat (*valued relationship*). Konsep *valued relationship* tersebut menunjukkan bahwa, pelanggan akan memiliki komitmen yang kuat atau tinggi jika hubungan yang dilakukan dianggap penting menurut Clara Tawas and Christoffel (2017).

Komitmen perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan menganggap kelanjutan hubungan dengan pembelinya merupakan hal yang harus dijaga dengan baik Kristanto (2015). Selanjutnya konsep diri nilai dan kebutuhan konsumen juga

berhubungan dengan ekspektasi pelanggan atau harapan pelanggan. Menurut Suprana and Ratnawati (2012) ekspektasi pelanggan atau customer expectation, yaitu sesuatu yang diharapkan konsumen. Ekspektasi selalu ada empat hal. Yang pertama adalah Individual *need* atau kebutuhan perorangan menjadi faktor yang penting. Artinya, jika pelanggan memang sudah punya tuntutan yang tinggi, maka ekspektasinya sudah pasti tinggi juga. Kedua, *word-of-mouth*. Pelanggan bisa punya harapan tertentu karena cerita orang lain. Cerita orang sering dianggap sebagai referensi. Jika seseorang sudah merasa puas dengan pelayanan bank, maka sangat mungkin dia bercerita ke orang lain. Ketiga, *past experience* atau pengalaman masa lalu. Orang yang sudah punya pengalaman baik di masa lalu akan berharap menerima pelayanan yang minimal sama dengan yang dulu. Kalau tidak, dia akan kecewa. Keempat, *external communication* atau komunikasi eksternal. Ini adalah usaha sebuah perusahaan untuk berjanji sesuatu kepada pelanggan dalam rangka menarik pelanggan.

2.1.7 Faktor-faktor Komitmen

Mowday, Porter & Steers dalam Hasibuan (2017) mengatakan bahwa komitmen terdiri dari tiga (3) faktor yaitu :

1. *Affective Commitment* yaitu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.
2. *Continuance Commitment* yaitu kemauan untuk berusaha bagi organisasi.
3. *Normative Commitment* yaitu kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi.

O'Reilly dan Chatman dalam Wibowo (2013) juga mengatakan bahwa komitmen terdiri dari tiga (3) faktor yaitu :

1. Internalisasi nilai-nilai organisasi
2. Identifikasi diri sebagai bagian dari organisasi
3. Perilaku sesuai nilai-nilai dan keinginan untuk keperluan organisasi
(*compliance*)

Fuad Mas'ud dalam Ticoalu (2013) mengidentifikasi komitmen organisasional sebagai berikut :

1. Perasaan menjadi bagian dari organisasi.
2. Kebanggaan terhadap organisasi.
3. Kepedulian terhadap organisasi.
4. Hasrat yang kuat untuk bekerja pada organisasi.
5. Kepercayaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi.
6. Kemauan yang besar untuk berusaha bagi organisasi

2.1.8 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai pengukur kekuatan karyawan yang berkaitan dengan tujuan dan nilai organisasi menurut Hasibuan (2017). Komitmen organisasi juga diartikan sebagai sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi menurut Moorhead dan Griffin (2013). Selanjutnya dalam penelitian Allen, Meyer & Dewi (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang menunjukkan karakteristik hubungan antara

pekerja dengan organisasi dan mempunyai pengaruh dalam keputusan untuk tetap melanjutkan keanggotaannya didalam organisasi tersebut. Lebih lanjut menurut Kreitner dan Kinicki (2014) komitmen organisasi mencerminkan tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya khususnya dalam perusahaan.

Komitmen organisasi (*organizational commitment*) dapat diidentifikasi sebagai derajat seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan berpartisipasi aktif di dalamnya. Menurut Priyono (2011), komitmen organisasi adalah suatu dorongan dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. Jika individu mengejar kepentingan pribadi (komitmen organisasi rendah), maka individu tersebut dalam partisipasi penganggaran akan berusaha elakukan slack anggaran agar kinerjanya terlihat baik. Sebaliknya, jika individu memiliki komitmen organisasi tinggi, maka slack anggaran akan rendah. Menurut Luthan dalam penelitian Andini (2011) mengemukakan bahwa komitmen organisasional terdiri dari tiga faktor, yaitu :

1. keinginan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi
2. kemauan dasar untuk berusaha bagi organisasi
3. perilaku sesuai dengan nilai-nilai dan keinginan organisasi

Dalam buku Robbins dan Judge yang dialih bahasakan Susanto and Sukoco (2019) mengemukakan bahwa Komitmen organisasional adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi tersebut. Komitmen

organisasi di perlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya suatu organisasi, penilaian kinerja penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasi, fokus penilaian kinerja pada sebagian besar perusahaan tetap pada karyawan individual Yulianti (2015). Tumbuhnya ini disebabkan atau dipengaruhi oleh aspek-aspek pekerjaan itu sendiri, keberadaan tempat kerja lain, karakteristik-karakteristik pribadi dan faktor-faktor yang berhubungan dengan setting pekerjaan secara umum.

Adanya kinerja perbankan yang lebih baik, para bankir juga merasakan persaingan usaha yang lebih ketat. Persaingan menjadi ketat dan kompleks dengan masuknya bank-bank asing maupun lembaga keuangan non-bank. Dinamika persaingan yang begitu ketat ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya, salah satunya dalam bidang sumber daya manusia. Salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam bidang sumber daya manusia adalah komitmen organisasi karyawan. Individu yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan terus berikhtiar demi kemajuan organisasi menurut Ramadhany and Simarmata (2014).

Dalam buku Mowday, Steers dan Porter, penelitian Nachiappan (2014) menyebutkan bahwa komitmen merupakan suatu keadaan dimana individu sangat terikat oleh tindakannya yang menimbulkan keyakinan untuk menunjang aktivitas dan keterlibatannya. Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana individu terlibat dengan organisasi dan tidak mau meninggalkan organisasinya.

Selain itu, dalam Bennett dan Durkin, Trihapsari and Nashori (2011) menyatakan bahwa efek negatif yang berkaitan dengan kurangnya komitmen organisasi seperti ketidakhadiran dan perpindahan karyawan. Sejalan dengan pernyataan diatas, dalam buku Pfeffer, Suprana and Ratnawati (2012) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki komitmen lebih termotivasi dan berdedikasi dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian Blau dan Boal (Wagimana and Sutanto, 2017) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi, akan memiliki tingkat ketidakhadiran dan tingkat perpindahan yang rendah, komitmen organisasi mempengaruhi kecurangan karyawan.

Menurut Kristanto (2015) komitmen organisasi dipengaruhi oleh empat faktor antara lain faktor personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktur, dan pengalaman kerja. Faktor personal meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan kepribadian. Karakteristik pekerjaan antara lain lingkup jabatan, tantangan, konflik, peran, dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan sedangkan karakteristik struktur yaitu besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi yang bertujuan (sentralisasi atau desentralisasi), dan kehadiran serikat pekerja.

Konflik kerja keluarga atau *work family conflict* merupakan salah satu konflik yang dialami oleh karyawan, yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga menurut Clara (2017). Dalam buku Apperson, Schmidt, Moore & Grunberg, Suprana and Ratnawati (2012) menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkatan konflik peran antara pria dan wanita, yakni wanita mengalami konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi

daripada pria. Hal tersebut dikarenakan wanita memandang keluarga sebagai kewajiban utama dan harus mendapatkan perhatian lebih dibanding pekerjaan.

Work family conflict ditimbulkan akibat kesulitan menyeimbangkan urusan pekerjaan dan keluarga, dimana urusan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga atau urusan keluarga mengganggu kehidupan pekerjaan. Beberapa penelitian menyatakan bahwa *work family conflict* akan mempengaruhi kehidupan keluarga dan pekerjaan.

Variabel komitmen organisasional dibagi dalam tiga kategori yaitu: karakteristik personel dari setiap anggota organisasi yang meliputi umur, pendidikan, jenis kelamin dan kebutuhan akan pencapaian; karakteristik yang berhubungan dengan pekerjaan yang terdiri dari beberapa variabel seperti penekanan peran (konflik dan ketidakjelasan peran) serta karakteristik tugas dan pengalaman kerja yang meliputi variabel seperti sikap kepemimpinan (inisiatif dari organisasi dan pertimbangan dari pemimpin) serta struktur organisasi (formalisasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan).

Suparyadi dalam Mulyadi (2015) komitmen organisasi merupakan sikap yang menunjukkan lebih dari sekedar keanggotaan formal, tetapi juga meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan. Karyawan yang menunjukkan komitmen organisasinya, ada

keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab untuk kesejahteraan dan keberhasilan organisasi atau perusahaan tersebut.

2.1.8.1 Dimensi Komitmen Organisasi

Dalam Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, Kristanto (2015) menyatakan bahwa terdapat 3 macam dimensi komitmen organisasional yaitu :

1. Komitmen Afektif, Perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya.
2. Komitmen Normatif, Kewajiban untuk bertahan dengan organisasi untuk alasan moral atau etis.
3. Komitmen Berkelanjutan, Nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.

Selain itu terdapat dimensi komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen dalam penelitian Kristanto (2015) yaitu sebagai berikut:

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) adalah dimana karyawan merasa ingin tetap tinggal (bekerja di perusahaan). Ini merupakan keterkaitan emosional (*emotional attachment*) atau psikologis kepada organisasi.
2. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) dimana karyawan merasa seharusnya tetap tinggal (bekerja dalam perusahaan) dan merasa mempunyai kewajiban yang seharusnya dilakukan.
3. Komitmen berkelanjutan (*Continuence Commitment*) dimana karyawan merasa membutuhkan untuk tetap tinggal dan bertahan (bekerja di

4. perusahaan).

Karyawan macam ini merasa terjat dengan perusahaan karena kurang mempunyai keterampilan (*skills*), atau tidak ada kesempatan untuk pindah ke perusahaan lain, atau menerima gaji yang sangat tinggi, dan lain sebagainya. Mereka berfikir bahwa meninggalkan perusahaan akan sangat merugikan.

2.1.8.2 Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen mengekspresikan baik dalam pikiran maupun tindakan dan usaha untuk identifikasi kepentingan orang yang loyal terhadap obyek-obyek tersebut. Lincoln dan Bashaw dalam Taboli (2013) mengemukakan komitmen organisasional memiliki tiga indikator yaitu kemauan karyawan, kesetiaan karyawan, dan kebanggaan karyawan dalam organisasi. Dari pengertian Komitmen dapat disusun beberapa indikator komitmen karyawan sebagai berikut Dewi and Wulanyani (2017) :

1. Bersedia kerja tambahan, kerja lembur untuk menyelesaikan tugas.
2. Menjaga kerahasiaan perusahaan.
3. Mempromosikan, membanggakan perusahaan kepada orang lain atau masyarakat.
4. Mentaati peraturan walaupun tanpa pengawasan oleh supervisi atau pimpinan.
5. Rela mengorbankan tujuan atau kepentingan pribadi untuk mencapai tujuan perusahaan.
6. Memberikan saran-saran perbaikan.
7. Menjaga hak-milik perusahaan.

8. Tidak menyalahgunakan kebijakan cuti atau ijin.

Pengertian komitmen juga dapat disusun beberapa indikator komitmen karyawan sebagai berikut Priyono (2011) :

1. Kemauan karyawan, Menjaga kerahasiaan perusahaan, Mentaati peraturan walaupun tanpa pengawasan.
2. Kesetiaan karyawan, Bersedia kerja tambahan, kerja lembur untuk menyelesaikan tugas.
3. Kebanggaan karyawan dalam organisasi, Mempromosikan, membanggakan perusahaan kepada orang lain keluarga ataupun masyarakat.

2.1.8.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Komitmen pada organisasi juga ditentukan oleh sejumlah faktor: Menurut Steers dalam Taboli (2013) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain :

1. Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap tiap karyawannya.
2. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
3. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi

Menurut David dalam Taboli (2013) mengatakan bahwa terdapat banyak faktor faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu

sebagai berikut:

1. Faktor personal: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan: lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur: besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, tingkat pengendalian organisasi.
4. Pengalaman kerja: karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih lama dibandingkan dengan pengalaman kerja yang belum lama mempunyai tingkat komitmen yang berbeda.

2.1.8.4 Pengukuran Komitmen Organisasi

Menurut Mowday, dalam penelitian Trihapsari and Nashori (2011) mengembangkan suatu skala yang disebut *Self Report Scales* untuk mengukur komitmen karyawan terhadap organisasi, yang merupakan penjabaran dari tiga aspek komitmen yaitu:

1. Penerimaan terhadap tujuan organisasi
2. Keinginan untuk bekerja keras
3. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi.

2.1.8.5 Pedoman Untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi

Pedoman khusus untuk mengimplementasikan sistem manajemen yang mungkin membantu memecahkan masalah dan meningkatkan komitmen organisasi pada diri karyawan dalam Luthans (2011) :

1. Berkomitmen pada nilai utama manusia membuat aturan tertulis,

2. memekerjakan manajer yang baik dan mempertahankan komunikasi.
3. Memperjelas dan mengomunikasikan misi anda memperjelas misi dan ideology, berkhарisma, menggunakan praktik perekrutan berdasarkan nilai, berdasarkan nilai dan pelatihan, dan membentuk tradisi.
4. Menjamin keadilan organisasi memiliki prosedur penyampaian keluhan yang komprehensif, menyediakan komunikasi dua arah yang ekstensif.
5. Menciptakan rasa komunitas. Membangun homogenitas berdasarkan nilai, menekankan kerjasama, saling mendukung, dan kerja tim.
6. Mendukung perkembangan karyawan melakukan aktualisasi, memberikan pekerjaan menantang pada tahun pertama, memajukan dan mempromosikan dari dalam, menyediakan aktivitas perkembangan.

2.1.8.6 Dampak Komitmen Organisasi

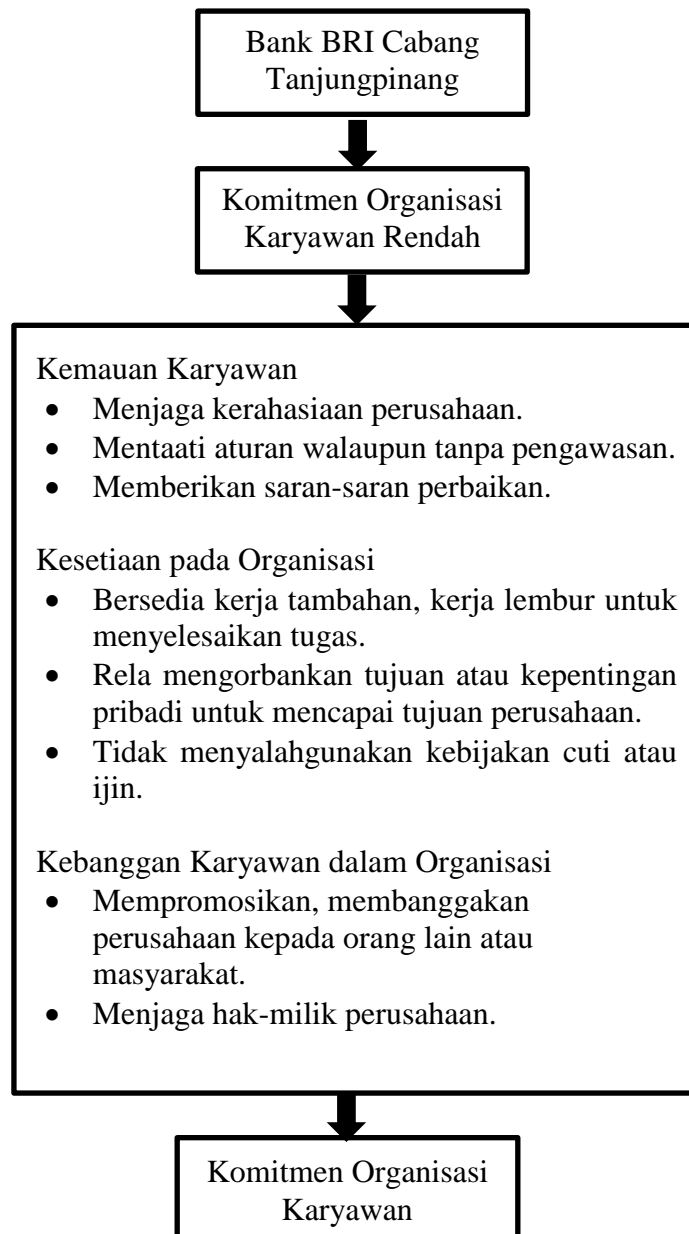
Komitmen karyawan terhadap organisasi adalah bertingkat, dari tingkatan yang sangat rendah hingga tingkatan yang sangat tinggi. Menurut Streers di penelitian Ramadhany and Simarmata (2014) karyawan yang berkomitmen rendah akan berdampak pada tingkat perpindahan serta tinggi nya absensi, meningkatnya kelambatan kerja dan kurangnya intensitas untuk bertahan sebagai karyawan di organisasi tersebut, rendahnya kualitas kerja dan kurangnya loyalitas pada perusahaan. Bila komitmen karyawan rendah maka dia bisa memicu perilaku karyawan yang kurang baik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran memberikan landasan bagi penelitian. Kerangka ini

merupakan variabel analisis komitmen organisasi pada Bank BRI Cabang Tanjungpinang Tbk dan variabel yang menunjukkan adanya analisis mengenai komitmen organisasi.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Penelitian Yang Dikembangkan (2021)

2.3 Peneliti Terdahulu

1. *Teacher Professional Development to Increase Teacher Commitment in the Era of the Asean Economic Community*, (Pengembangan Profesi Guru Untuk Meningkatkan Komitmen Guru Di Era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)), bertujuan untuk mendeskripsikan langkah-langkah strategis dalam menghadapi era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) melalui pengembangan profesi guru sebagai upaya strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan yang mampu menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. di era AEC. Era dimana persaingan di kawasan ASEAN berjalan begitu kompetitif, tanpa dibatasi oleh batas-batas kawasan di bidang ekonomi dan jasa. Pengembangan keprofesian yang diharapkan berdampak pada komitmen dan kemampuan guru dalam mengajar. Metode penulisan artikel ini menggunakan metode studi pustaka yaitu melakukan studi mendalam terhadap sumber pustaka yang relevan dengan masalah yang sedang dibahas. Hasil penulisan artikel ini adalah: (1) wujud komitmen dan kemampuan mengajar guru dalam menghadapi MEA; dan (2) pembinaan profesional guru dalam mengoptimalkan komitmen dan kemampuan mengajar guru di era MEA. **Ali Imron (2020)**.
2. *Effect Of Competence, Leadership And Organizational Culture Toward Organization Commitment And Performance Of Civil Servants On The Regional Office Of Ministry Of Religious Affairs In The Province Of*

The West Sulawesi, (Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan, Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja PNS Pada Kantor Daerah Kementerian Agama Di Provinsi Sulawesi Barat), bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai negeri sipil pada kantor wilayah kementerian agama provinsi sulawesi barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PNS di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat yang berjumlah 789 PNS. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik stratified random sampling. Stratified Random Sampling antara dua kelompok muncul strata atau tingkatan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 265 responden. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan program AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Kepemimpinan, kompetensi organisasi dan budaya berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja PNS. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja PNS. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui mediasi komitmen organisasi. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui komitmen organisasi. **Muhammad Dinar Faisal (2016).**

3. Evaluasi Komitmen Organisasi Pada Anggota Demadi Ini Bertujuan Untuk Mengevaluasi Komitmen Organisasi Pada Usaha DEMADI.

DEMADI merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner yang memiliki spesialisasi ayam goreng. Permasalahan yang terjadi pada usaha DEMADI adalah penjualan yang fluktuasi yang disebabkan oleh rendahnya komitmen dari anggota DEMADI. Penelitian dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur. Uji kredibilitas yang digunakan dalam penelitian untuk mengecek keabsahan data yaitu dengan melakukan triangulasi dan membercheck analisis data yang digunakan yaitu dengan melakukan reduksi data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa anggota dari usaha DEMADI memiliki komitmen organisasi yang rendah. **Adi Kurnia Rachman (2017).**

4. Analisis komitmen organisasi dan motivasi berprestasi dalam upaya meningkatkan kinerja guru (studi pada guru sma laboratorium UM).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara kondisi komitmen organisasi dan motivasi berprestasi guru SMA Laboratorium dalam upaya meningkatkan kinerja guru. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data adalah data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya komitmen organisasi guru yang masih belum

5. sepenuhnya terhadap SMA Laboratorium UM tidak berpengaruh pada kinerja guru. Hal ini disebabkan oleh adanya motivasi berprestasi yang tinggi dari guru untuk mewujudkan salah satu misi sekolah sehingga kinerja guru SMA Laboratorium dapat dikatakan baik. **Ulil Ismawati Farikhah (2012).**
6. **Analisis Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Lapangan pada PT. Kunango Jantan di Rimbo Panjang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Menurut Ekonomi Syariah,** Penelitian ini dilatar belakangi oleh motivasi kerja dan komitmen organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, namun fenomena yang terjadi dilapangan kinerja karyawan belum meningkat seperti sering tidak tercapainya target yang ditetapkan perusahaan. Penelitian ini bersifat kualitatif yang berlokasi di desa rimbo panjang kecamatan tambang kabupaten kampar. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 41 orang yang terdiri dari 40 karyawan lapangan dan pimpinan perusahaan. sampel dalam penelitian ini berjumlah 41 orang yang terdiri dari 40 karyawan lapangan menggunakan teknik Total Sampling dan pimpinan perusahaan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Hasil penelitian diketahui bahwa motivasi kerja dan komitmen organisasi pada PT. Kunango Jantan yang diberikan kepada karyawan lapangan seperti Breefing setiap pagi sebelum memulai pekerjaan, mengingatkan karyawan akan tanggung jawab, memberikan bonus setiap karyawan yang bagus kinerjanya, mengikut sertakan karyawan dalam

7. kegiatan perusahaan serta sikap adil dari pimpinan. Dari hasil penelitian penulis mendapatkan jawaban Responden dengan Nilai Rata-rata Motivasi Kerja 4,10 (Baik), artinya Karyawan Lapangan Termotivasi bekerja di Perusahaan, Mendapatkan jawaban responden dengan Nilai Rata-rata komitmen organisasi 3,80 (Baik), artinya karyawan Lapangan Berkomitmen bekerja di PT. Kunango Jantan. Tinjauan ekonomi syariah mengenai motivasi kerja, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan lapangan pada PT. Kunango Jantan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar telah sesuai dengan syariat Islam. **Happi Zurrahman (2019).**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan menurut Sugiyono (2017). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah *natural setting*. Disebut juga sebagai metode ethnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian antropologi budaya disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif menurut Sugiyono (2017). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, ataupun menghubungkan dengan variabel yang lain.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumbernya yaitu data yang berasal dari narasumber langsung (responden). Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti Priyatno (2012). Selain itu data primer yaitu data atau informasi yang diperoleh dari sumber pertama, yang secara teknis penelitian disebut responden. Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dengan cara mengamati langsung proses awal hingga akhir kerja setiap pegawai di Bank BRI Cabang Tanjungpinang kemudian mencatat data-data yang diperoleh kedalam lembar kertas yang disediakan, kemudian diolah lebih lanjut Sunyoto (2017).

3.2.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya Priyatno (2012). Selain itu data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Dalam penelitian ini data sekunder hanya merupakan pendukung pengumpulan data awal sebagai output penelitian yaitu berupa sejarah singkat, dan data perusahaan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dibahas Sunyoto (2017).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data maka, setiap peneliti harus menggunakan metode pengumpulan data. Menurut Sunyoto (2018) teknik pengumpulan data adalah aktivitas yang menggunakan prosedur

sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan. Adapun teknik pengumpulan data antara lain:

3.3.1 Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan yaitu menjelaskan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi. Teknik pengumpulan data secara langsung yang menjadi objek penelitian untuk mengetahui dan melihat dari dekat perusahaan ataupun kantor tempat penelitian, dengan menggunakan metode:

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya Arikunto (2011). Peneliti menggunakan metode ini untuk melakukan dokumentasi dalam proses wawancara yaitu berupa foto wawancara bersama narasumber.

2. Wawancara

Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu Arikunto (2011).

3.3.2 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian, studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan yang berkaitan dengan budaya, nilai dan

norma yang berkembang pada situasi yang diteliti menurut Sugiyono (2016). Merupakan catatan suatu kejadian yang telah berlalu. Dokumen bisa berupa tujuan, gambar, atau karya monumental seseorang.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang menjadi kuantitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2016). Populasi juga keseluruhan objek peneliti yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian menurut Arikunto (2013). Dilihat dari jumlahnya, maka populasi dalam penelitian ini yang saya dapatkan adalah seluruh karyawan Kantor Bank BRI Cabang Tanjungpinang yang berjumlah 63 pegawai.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penentuan jumlah sampel digunakan metode penetapan sampel *Purposive*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2016). Dari total seluruh pegawai karyawan Bank BRI Cabang Tanjungpinang yang berjumlah 63 orang, sampel yang digunakan dalam penelitian ini melalui teknik penentuan sampel yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai komitmen organisasi langsung pada

perusahaan secara langsung artinya karyawan Bank BRI Cabang Tanjungpinang yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun dan 1 customer service serta 1 teller :

1. Asisten Manager Bisnis Mikro,
2. Asisten Manager Perkreditan,
3. Pejabat Dana, Jasa Dan Rekonsiliasi,
4. Supervisor Bisnis

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut Sugiyono (2016).

Tabel 3.1

Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Difinisi	Indikator	Penjelasan
Komitmen Organisasi	Komitmen organisasi adalah suatu dorongan dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi (Priyono, 2011).	1. Kemauan karyawan Priyono, 2011 2. Kesetiaan karyawan	Menjaga kerahasiaan perusahaan. (1) Mentaati peraturan walaupun tanpa pengawasan. (1) Memberikan saran-saran perbaikan. (1) Bersedia kerja tambahan, kerja lembur untuk

		Priyono, 2011	menyelesaikan tugas. (1) Rela mengorbankan tujuan atau kepentingan pribadi untuk mencapai tujuan perusahaan. (1) Tidak menyalahgunakan kebijakan cuti atau ijin. (1)
		3. Kebanggaan karyawan dalam organisasi Priyono, 2011	Mempromosikan, membanggakan perusahaan kepada orang lain atau masyarakat. (1) Menjaga hak-milik perusahaan. (1)

Sumber : Data sekunder yang diolah (2021)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Dengan adanya pengolahan data kita dapat diketahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan dengan demikian hasil penelitian akan segera diketahui. Menurut Sunyoto (2017) terdapat beberapa tahapan, yaitu:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data yang berarti merangkum, memilah hal-hal pokok, dicari tema dan polanya. Tahapan reduksi data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan merangkum semua data yang diperoleh dari lapangan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya melalui kegiatan penajaman dan penggolongan data. Panajaman dilakukan dengan mentransformasi kata-kata serta

kalimat yang panjang menjadi suatu kalimat yang ringkas dan penggolongan data dilakukan melalui pengelompokkan data sejenis dan mencari polanya dengan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya”, Sugiyono (2012). Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Reduksi dimulai sewaktu peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang digunakan. Selama pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat berupa membuat ringkasan, mengkode, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data setelah direduksi data, selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, pereduksian data yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan penyusunan data secara sistematis. Dilanjutkan dengan penulisan data yang diperoleh dilapangan dalam bentuk naratif. Penyusunan dilakukan dengan memasukkan hasil analisis kedalam

catatan, kemudian dalam kalimat penjelasan tentang penemuan yang diperoleh
dari hasil

observasi, wawancara, dan dokumen lapangan, dan data disusun berdasarkan fokus penelitian.

Penelitian kualitatif penyajian data dilakuakn dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya”, Sugiyono (2012). Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada. Sajian data selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi berbagai jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja, kaitan kegiatan, dan juga tabel sebagai pendukung narasinya. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan melihat apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengajarkan suatu analisis ataupun tindakan lain berdasarkan penelitian tersebut. Penyajian data yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisi kualitatif yang valid.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan disini merupakan temuan baru dan belum pernah ada. Temuan masi berupa remang-remang dan menjadi jelas setelah diteliti, Sugiyono (2012). Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan, penelusuran data kembali dengan cepat, mungkin

sebagai akibat pikiran kedua yang timbul melintas pada peneliti pada waktu menulis sajian data dengan melihat kembali sebentar pada catatan lapangan.

Kesimpulan dan verifikasi proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan sementara dari informasi yang didapat dari lapangan. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Selanjutnya, peneliti akan melakukan verifikasi dari hasil penelitian. Bila kesimpulan sementara tersebut perlu mendapat data tambahan, maka dilakukan proses pengumpulan data kembali. Setelah selesai verifikasi maka peneliti melakukan pembahasan hasil temuan dari lapangan penarikan kesimpulan, dalam pandangan Sunyoto (2017).

Hanyalah sebagian dan satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh, singkatnya makna-makna yang muncul dan data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yaitu yang merupakan validitasnya. Jika tidak demikian, yang dimiliki adalah cita-cita yang menarik mengenai sesuatu yang terjadi dan yang tidak jelas kegunaan dan kebenarannya.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016) teknik analisis data terdiri dari sub bab yang mengemukakan bagaimana cara menganalisis suatu data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang bisa dan relevan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3.7.1 Uji Kredibilitas / Keabsahan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi

adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Terdapat tiga triangulasi dalam keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu Sugiyono (2016).

Analisis data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2016).

1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dengan berbagai waktu Sugiyono (2016). Dengan demikian terdapat beberapa triangulasi, seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berfungsi untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber Sugiyono (2016). Dalam penelitian ini untuk menguji kredibilitas data, maka penulis mengajukan pengujian data yang diperoleh dari para karyawan Bank BRI Cabang Tanjungpinang.

3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda Sugiyono (2016). Bila dengan beberapa cara kredibilitas tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan diskusi dengan partisipan yang bersangkutan. Dalam penelitian ini untuk menguji kredibilitas data, maka penulis mengajukan pengujian data yang diperoleh dari para karyawan Bank BRI Cabang Tanjungpinang.

4. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data Sugiyono (2016). Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari saat narasumber masih semangat, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Maka dari itu pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini untuk menguji kredibilitas data maka penulis mengajukan pengujian data yang diperoleh dari para karyawan Bank BRI Cabang Tanjungpinang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 15th ed. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang, S. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota IKAPI.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Daryono. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Farchan, Fauzi. 2018. "Strategi Msdm Sebuah Cara Menciptakan Kinerja Organisasi Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing." *Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 4(1):42–52.
- Febrianti, Lidya, Sondangni Naibaho, and Ika Zenita Ratnaningsih. 2018. "Hubungan Antara Work-Family Conflict Dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Bank X Di Semarang." *Empati* 7(2):404–9.
- Haryanto, Edy. 2013. "Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1(3):750–60.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2017. *Sumber Daya Manusia*. Revisi. Jakarta: Bumi Aksar.
- Ir. Agustina Shinta, M. P. (2011). *Manajemen Pemasaran* (Cetakan Pe; Universitas Brawijaya Press (UB Press), ed.). Malang.
- Kridharta, Danar, and Endang Rusdianti. 2017. "Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 10(3):232.
- Kristanto, Harris. 2015. "Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)* 17(1):86–98.
- Latief, Abdul. 2019. "Pengaruh Manajemen Pengetahuan Keterampilan Dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan." *Pendidikan Ilmu Sosial* 11(2):173–82.
- Mangkunegara. (2012). *Evaluasi Kinerja SDM* (Cetakan Ke). Bandung: PT. Refika Aditama.

- Mudrajad Kuncoro, S. (2012). *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Milyzha, Rosa, and Budi Suryadi. 2019. "The Effect of Service Quality n The Satisfaction f Protocolan Service Users In The Banjarbaru City." *Human Resource Management* 2(2):111–23.
- Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Yogyakarta: In Media.
- Nachiappan, Suppiah, Hari Krishnan Andi, Velayudhan P. K. Veeran, Iliani Ahmad, Fatimah Haji, and Mohd Zulkafaly. 2014. "Analysis of Cognition Integration in Intelligence Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ) and Spiritual Quotient (SQ) in Transforming Cameron Highlands Youths through Hermeneutics Pedagogy." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 112:888–97.
- Priyono. 2011. "Manajemen Sumber Daya Manusia." P. 209 in, edited by T. Chandra. Sidoarjo: Zifatama.
- Priyono. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke. edited by T. Chandra. Sidoarjo: Zifatama.
- Sianipar, Anggie Rumondang Berliana, and Kristiana Haryanti. 2014. "Hubungan Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Bidang Produksi Cv. X." *Psikodimensia* 13(1):98.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sunyoto, Danang. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, Dan Kasus)*. 1st ed. edited by Sugeng, Yunita, T. Admojo, and Tika. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2017. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. edited by Destyan and T. Admojo. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2018. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. edited by K. Awalamsyah. Yogyakarta: CAPS.
- Suprana, Riski, and Intan Ratnawati. 2012. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kompensasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan." *Diponegoro Journal Of Management* 1(2000):439–45.
- Taboli, Hamid. 2013. "Job Satisfaction as a Mediator in Relationship between Emotional Intelligence, Organizational Commitment in Employees' Kerman Universities." 10(1).

- Ticoalu, Linda. 2013. "Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1(4):782–90.
- Trihapsari, Vivia R., and Fuad Nashori. 2011. "Kohesivitas Kelompok Dan Komitmen Organisasi Pada Finansial Advisor Asuransi 'X' Yogyakarta." 6(2):12–20.
- Wagimana, and Himawan Arif Sutanto. 2017. "Pengaruh Budaya Organisasi Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan." 225–31.
- Wibowo, Felicia Dewi. 2016. "Analisis Pengaruh Peran Kepemimpinan Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Bank Maspion Indonesia Cabang Semarang)." *Tesis* 2(2):1–91.
- Yulianti, Dewi. 2015. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor Di PT Srana Publik Logistik Jakarta." *Public Administration* 1(1):89–97.

CURRICULUM VITAE



Nama : Larasati

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/ Tanggal lahir : Tanjungpinang, 14 Juni 1998

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Email : larrasati2@gmail.com

No Handphone : 082283860734

Alamat : Jl. Bulan No.35 Perumnas Sei Jang

Riwayat Pendidikan :

1. Tahun 2004 – 2010 : Sekolah Dasar Negeri 014 Binaan Bukit Bestari
2. Tahun 2010 – 2013 : Sekolah Menengah Pertama 5 Tanjungpinang
3. Tahun 2013 – 2016 : Sekolah Menengah Atas 1 Tanjungpinang
4. Tahun 2016 – : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan