

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Budaya perusahaan sebagai suatu fungsi manajerial dapat membantu menciptakan/memperkuat komitmen terhadap filosofi, nilai-nilai serta norma-norma inti organisasi.<sup>1</sup> Budaya organisasi terbentuk dari sekelompok orang terorganisasi yang mempunyai tujuan, keyakinan dan nilai-nilai yang sama, dapat diukur pengaruhnya terhadap motivasi, dan budaya organisasi mempunyai dampak penting untuk meningkatkan kinerja.<sup>2</sup> Budaya organisasi dalam sebuah organisasi biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dipegang bersama setiap komponen organisasi, unsur-unsur ini menjadi dasar untuk mengawasi perilaku karyawan, cara mereka berfikir, bekerjasama, dan berinteraksi dengan karyawannya. Jika budaya organisasi menjadi baik maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan akan dapat menyumbangkan keberhasilan kepada karyawan.<sup>3</sup>

Karyawan merupakan aset yang sangat penting di dalam suatu organisasi. Organisasi perlu memelihara karyawannya dengan baik sehingga karyawan bisa nyaman bekerja dan memiliki prestasi kerja yang baik. Dalam hal bekerja salah satu aspek penting yang diperlukan oleh karyawan adalah loyalitas kerja.<sup>4</sup> Loyalitas kerja merupakan sikap umum seorang individu sebagai bentuk kesetiaan

---

<sup>1</sup> Ida Ayu Brahmawati, "Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan Terhadap Komitmen Karyawan Dan Kinerja Perusahaan Kelompok Penerbitan Pers Jawa Pos," 2004, hlm. 10.

<sup>2</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*, Edisi Ketiga (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada Rajawali Press, 2007) hlm. 32-33

<sup>3</sup> Dedek Kurniawan Gultom, "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI PERUSAHAAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) Tbk MEDAN," *JURNAL MANAJEMEN* 14, no. 02 (2014): 9.

<sup>4</sup> Ru -FAKTOR PENENTU YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KERJA KARYAWAN" 13, no. 1 (2012): 9.

terhadap perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan, karyawan memiliki loyalitas kerja yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka perusahaan tersebut mengalami kerugian yang disebabkan karena karyawan tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimiliki.<sup>5</sup>

Loyalitas kerja merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan, yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi, dimana kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Aspek-aspek loyalitas kerja sebagai berikut: Ketaatan/kepatuhan pada peraturan perusahaan, rasa tanggung jawab yang tinggi, pengabdian terhadap perusahaan dan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan kerja.<sup>6</sup> Hipotesis yang dipakai adalah *Two factor theory* (teori dua faktor) dari Herzberg's. Teori ini mengemukakan bahwa loyalitas kerja itu merupakan hal yang berbeda dan bukan merupakan hal yang *continue*. Teori ini terdiri dari dua kelompok yaitu:

1. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber loyalitas kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan loyalitas, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan loyalitas kerja.

---

<sup>5</sup> Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 22.

<sup>6</sup> Hasibuan Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 32.

2. *Dissatisfies (hygiene factor)* ialah faktor-faktor yang menjadi sumber loyalitas, yang terdiri dari: gaji/upah, kompensasi, tanggung jawab, partisipasi.<sup>7</sup>

Berdasarkan kedua kelompok teori diatas yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah *dissatisfies (hygiene factor)* dimana terdapat gaji/ upah, kompensasi, tanggung jawab, partisipasi sebagai faktor utama yang akan mempengaruhi loyalitas kerja.

Triyuwono mengemukakan tujuan utama organisasi menurut Islam adalah “menyebarkan rahmat pada semua makhluk”.<sup>8</sup> Apabila seseorang karyawan memiliki penghayatan etika kerja Islam, komitmen yang tinggi, maka dia akan bekerja dengan giat dan puas atas hasil kerja yang dicapai karena etika kerja Islam bukan hanya seperangkat konsep ideal tetapi juga suatu amal praktikal yang akan tetap aktual.<sup>9</sup> Etika kerja Islam merupakan cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya sebagai manusia, tetapi juga sebagai manifestasi dari amal saleh, dan oleh karenanya mempunyai nilai ibadah yang sangat luhur di hadapan Tuhan.<sup>10</sup> Bank BRI syariah mendefinisikan 7 (tujuh) budaya kerja perusahaan yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, untuk kemudian ditanamkan sebagai budaya kerja yang diterjemahkan dalam tindakan budaya kerja, yaitu:

<sup>7</sup> Wahibur Rokhman, Harif Amali Rivai, and Abideen Adewale, “An Examination of the Mediating Effect of Islamic Work Ethic on the Relationships between Transformational Leadership and Work Outcomes,” *Gadjah Mada International Journal of Business* 13, no. 2 (2011): 125–42.

<sup>8</sup> Sri Anik and Arifuddin Arifuddin, “Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Hubungan Antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap Perubahan Organisasi,” *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia* 7, no. 2 (2003), hlm. 17.

<sup>9</sup> Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1994), hlm. 12-13.

<sup>10</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi* (Jakarta: Niaga Swadaya, 2012), hlm. 18.

1. Tawakal; Optimisme yang diawali dengan doa yang bersungguh-sungguh yang dimanifestasikan dengan berusaha serta bekerja secara bersungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas apapun kinerja yang dicapai.
2. Integritas; Kesesuaian dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan perusahaan serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sulit sekalipun.
3. Profesional; Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai standar teknis dan etika yang ditetapkan.
4. Antusias; Bersemangat atau memiliki dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
5. Berorientasi Bisnis; Tanggap terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berpikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
6. Kepuasan Pelanggan; Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan bertujuan memuaskan nasabah eksternal dan internal perusahaan.
7. Penghargaan Sumber Daya Manusia; Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas serta memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Bank BRI Syariah KCP CIMAHI 2019, “Budaya Kerja Perusahaan” (Bank BRI Syariah KCP CIMAHI, 2019).

Dari hasil pengamatan yang dilakukan selama KKL di Bank BRI syariah masih adanya karyawan yang belum menerapkan dengan baik 5 *point* dari 7 *point* Budaya Kerja Perusahaan yang dianut oleh Bank BRI syariah KCP Cimahi, diantaranya: masih adanya karyawan yang terlambat mengikuti apel pagi dan do'a bersama yang dilakukan setiap hari, bertindak tanpa aturan dan etika, bekerja tanpa arahan, menunda pekerjaan, berlaku tidak ramah dan tidak sopan terhadap nasabah, dan tidak memberikan perhatian terhadap situasi lingkungan.

Dari sampel yang diambil sebanyak 30 nasabah yang menunjukkan loyalitas kerja karyawan dari kepuasan nasabah bahwa 20 nasabah menyatakan ketaatan/kepatuhan pada peraturan perusahaan, rasa tanggung jawab yang tinggi, pengabdian terhadap perusahaan dan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan kerja. 10 nasabah menyatakan rasa tanggung jawab yang tinggi.<sup>12</sup> Adanya masalah tersebut merupakan indikasi terhadap loyalitas kerja karyawan dilihat dari aspek loyalitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh budaya perusahaan terhadap loyalitas karyawan. Sehingga dalam penelitian ini menuangkannya ke dalam judul penelitian: **“Pengaruh Persepsi Budaya Perusahaan Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Bank BRI syariah KCP Cimahi)”**.

Penelitian ini diharapkan menghasilkan strategi atau solusi dengan konsep manajemen sumber daya manusia bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas kerja karyawan Bank BRI syariah KCP Cimahi

---

<sup>12</sup> “Hasil Survei Di BANK BRI syariah KCP Cimahi 2019,” 2019.

sehingga dapat mencapai Visi dan Misi jika budaya kerja perusahaan diterapkan sepenuhnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat budaya kerja perusahaan karyawan Bank BRISyariah KCP Cimahi?
2. Bagaimana pengaruh budaya kerja perusahaan terhadap loyalitas karyawan di Bank BRISyariah KCP Cimahi?
3. Bagaimana konsep manajemen sumber daya manusia dalam mempertahankan loyalitas karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

1. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:
  - a. Untuk mengetahui tingkat budaya kerja perusahaan karyawan Bank BRISyariah KCP Cimahi.
  - b. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja perusahaan terhadap loyalitas karyawan di Bank BRISyariah KCP Cimahi.
  - c. Untuk mengetahui konsep manajemen sumber daya manusia dalam mempertahankan loyalitas karyawan.

2. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

a. Kegunaan Teoritis

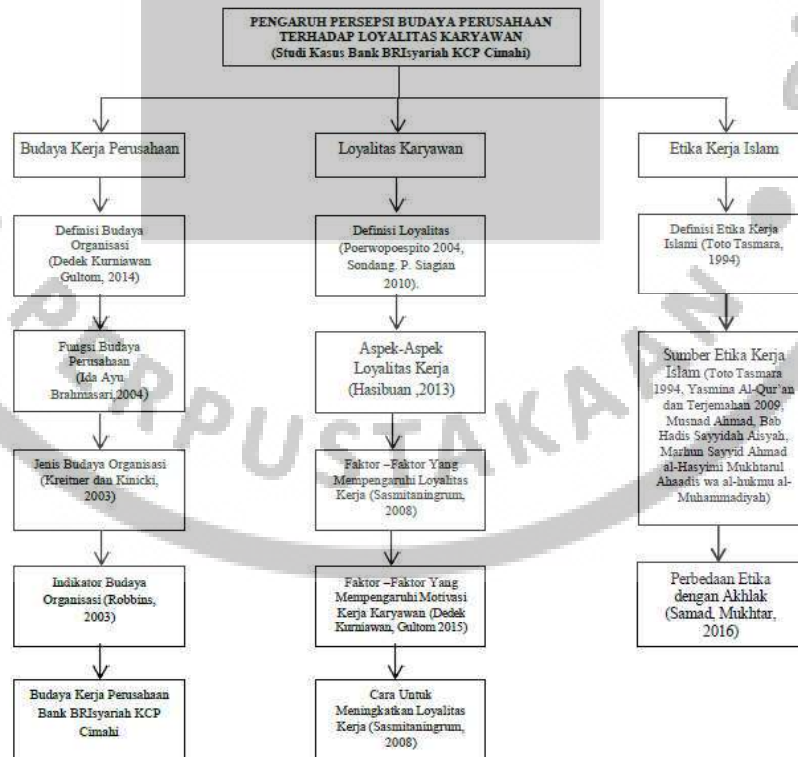
Bagi kalangan akademisi penelitian ini diharapkan meningkatkan pengetahuan, memberikan wawasan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan Praktisi

Bagi kalangan praktisi diharapkan karyawan Bank BRIsyariah KCP Cimahi lebih memahami budaya kerja perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas karyawan, sekaligus sebagai evaluasi atas kinerja pelayanan untuk mencapai pelayanan terbaik.

#### D. Kerangka Teori

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



## E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran umum mengenai isi dari keseluruhan pembahasan, tujuannya untuk mempermudah dalam pembuatan. Penulis membuat sistematika sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** Bab I berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, sistematika penulisan, dan pendekatan penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** Bab II akan mengurai tentang telaah pustaka yang mendasari pembahasan secara mendetail tentang Budaya Perusahaan Terhadap Loyalitas Karyawan.

**BAB III METODELOGI PENELITIAN** Bab III berisi tentang metode, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, pendekatan penelitian.

**BAB IV PENGARUH BUDAYA PERUSAHAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN** Bab IV berisi tentang pengaruh budaya perusahaan terhadap loyalitas karyawan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** Bab V berisi kesimpulan dari hasil analisis, saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.