



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL  
PERKEMBANGAN BISNIS RITEL  
DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DI INDONESIA**

**Hari, Tanggal;  
Di Aula Lantai 4 Kampus  
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
Jl. Purnawarman 34-36 B Bandung**



Diselenggarakan Oleh  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
**Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia**  
2015

## PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA FRONTLINER BANK SINARMAS BANDUNG

**Laurensia Riani Sujianto**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

email : [laurensiariani.lauren@gmail.com](mailto:laurensiariani.lauren@gmail.com)

**Dikdik Purwadisastra**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

email : [dikdiknurtanio@unibi.ac.id](mailto:dikdiknurtanio@unibi.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja *frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 109 responden yaitu *frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk Bandung. Data diperoleh dengan menggunakan perangkat kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang dioperasikan melalui program IBM SPSS 23. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan dengan hasil sebagai berikut  $Y=17,241 + 0,378X1 + 0,207X2$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja ( $X1$ ) mempunyai pengaruh 0,378 terhadap kinerja *frontliner* ( $Y$ ) dan komitmen organisasi ( $X2$ ) mempunyai pengaruh 0,207 terhadap kinerja *frontliner* ( $Y$ ). Berdasarkan hasil uji  $t$  dalam pengujian parsial (1) diperoleh nilai  $t$  hitung untuk Kepuasan Kerja adalah sebesar 3,982 lebih besar dari nilai  $t$  tabel sebesar 1,982, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. (2) hasil pengujian Komitmen Organisasi. diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 2,168 lebih besar dari nilai  $t$  tabel sebesar 1,982, sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja *Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. (3) Dalam pengujian secara simultan (uji  $F$ ) didapat nilai  $F$  hitung sebesar 28,655 nilai tersebut lebih besar dari nilai  $F$  tabel sebesar 3,08, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja *Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja.

**Kata kunci:** Kinerja *Frontliner*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the effect of job satisfaction and organizational commitment to frontliner performance in PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. The sample in this study amounted to 109 respondents is frontliner in PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Data obtained by using questionnaire device. Data analysis techniques used in this study is multiple linear regression operated through the program IBM SPSS 23. The results of multiple linear regression analysis show equations with the following results  $Y=17,241 + 0,378X1 + 0,207X2$ . Best on  $t$  test results in partial testing (1) obtained  $t$  count for Job Satisfaction amounted to 3,982 is greater than the value  $t$  table of 1.982, so it can be concluded that Job Satisfaction affects Frontliner Performance at PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. (2) the results of Organizational Commitment test obtained by value  $t$  amounted to 2,168 is greater than  $t$  table*

value of 1.982, so it can be concluded that *Organizational Commitment affects Frontliner Performance at PT. Bank Sinarmas Tbk.* (3) In the simultaneous testing (test F) obtained value F amounted 28,655 is greater than the value of F table 3.08, so it can be concluded that the *Job Satisfaction and Organizational Commitment simultaneously influence Frontliner Performance at PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung.* This study shows that *Job Satisfaction and Organizational Commitment affect The Performance.*

**Keywords :** *Frontliner Performance, Job Satisfaction and Organizational Commitment*

## 1. PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam sektor perekonomian di Indonesia. Bank menjadi lembaga yang begitu lekat dalam segala rutinitas masyarakat. Banyaknya layanan yang ditawarkan oleh Bank seperti kegiatan menabung, mengambil fasilitas kredit, ataupun untuk mempermudah transaksi saat berbisnis. Pada dasarnya konsep dari Bank itu adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui produk seperti deposito, tabungan atau giro dan kembali menyalurkan dana tersebut ke masyarakat melalui kredit. Dalam kenyataannya, untuk mempertahankan nasabah agar loyal terhadap suatu Bank maka Bank tersebut harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, salah satunya adalah dari pelayanan yang diberikan oleh petugas *Frontliner*.

Di Indonesia sendiri terdapat banyak sekali bank, baik itu bank swasta maupun bank milik pemerintah. Salah satu bank swasta yang saat ini sedang mengembangkan bisnisnya adalah PT Bank Sinarmas Tbk yang merupakan kelompok usaha dari Sinarmas Group yang berada di bawah kelompok usaha *Financial Services* yang mengambil alih PT Bank Shinta Indonesia dan mengalami perubahan nama menjadi PT Bank Sinarmas Tbk pada Desember 2006. Di kota Bandung Kantor Cabang Bank Sinarmas terletak di Jl Abdul Rivai No 2 dan memiliki Kantor Cabang Pembantu (KCP) sebanyak 12 kantor yang tersebar di berbagai daerah di kota Bandung.

Sebagai bank swasta nasional, PT Bank Sinarmas Tbk secara konsisten mengembangkan pangsa pasarnya ditengah

pasar yang sedang berkembang di Indonesia. Usaha dan inisiatif diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah dan masyarakat, maka kegiatan usaha yang awalnya pada pasar pembiayaan usaha kecil, menengah dan mikro berkembang pada pembiayaan konsumen dan komersial. Dalam mencapai tujuannya, karyawan merupakan komponen pendukung yang berperan penting untuk mempertahankan nasabah dan membangun kepercayaan dari nasabah dan calon nasabah atau masyarakat pada umumnya, terutama peran penting dari kinerja para *Frontliner* karena mereka menjadi sarana komunikasi terdepan dengan nasabah ataupun masyarakat dan para *Frontliner* juga yang dapat meyakinkan dan membuat nasabah percaya dan loyal terhadap PT Bank Sinarmas Tbk.

Petugas *Frontliner* memiliki peran yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah karena para petugas *Frontliner* menjadi bagian terdepan suatu Bank saat bertatap muka dan melayani kebutuhan para nasabah. Jika petugas *Frontliner* memiliki kualitas pelayanan yang baik maka masyarakat sebagai nasabah akan merasa nyaman dan akan menjadi nasabah yang loyal terhadap Bank tersebut dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan para *Frontliner* kurang baik maka nasabah akan merasa malas atau enggan untuk melakukan transaksi dan memilih Bank lain yang kualitas pelayanannya lebih baik. Hal ini yang harus menjadi perhatian agar suatu Bank dapat mempertahankan nasabahnya untuk mencapai tujuan dari Bank itu sendiri.

Di dalam suatu perusahaan karyawan adalah salah satu komponen penting untuk diperhatikan karena karyawan merupakan penggerak suatu perusahaan. Karyawan

merupakan penunjang utama di dalam organisasi suatu perusahaan untuk mendukung jalannya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Fenomena yang banyak terjadi adalah bagaimana peran perusahaan dalam memberikan kepuasan kerja dan komitmen berorganisasi agar para karyawannya memberikan hasil kerja optimal dan terbaik. Banyak kita lihat dewasa ini karyawan yang merasa perusahaannya tidak dapat memberikan kesejahteraan bagi mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang menurut pasal 54 ayat 1 UU No.13/2003, sebuah kontrak kerja harus memuat nama, alamat perusahaan dan jenis perusahaan, nama, jenis kelamin dan alamat pekerja/buruh, jabatan atau jenis pekerjaan, tempat pekerjaan, besarnya upah dan cara pembayarannya, syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban pengusaha dan pekerja/buruh, mulai dan jangka waktu berlakunya perjanjian kerja, tempat dan tanggal perjanjian kerja dibuat, tanda tangan para pihak dalam perjanjian kerja dan tambahan yang perlu diperhatikan adalah tunjangan dan fasilitas (banyak perusahaan memberikan gaji kotor sehingga pegawai mendapati pemotongan pada gajinya dan perhatikan tunjangan kesehatan), masalah pengangkatan (melalui masa percobaan atau tidak dan jika ada masa percobaan harus jelas berapa lama), kontrak khusus, jadwal

kerja, pemutusan hubungan kerja, dan kontrak kerja masa percobaan.

Kinerja karyawan adalah hasil dari suatu proses seseorang atau individu dalam mencapai atau menyelesaikan pekerjaannya dilihat dari kualitas dan kuantitas dalam mencapai hasil kerja. *Frontliner* yang menjadi ujung tombak bagi PT Bank Sinarmas Tbk Bandung yang banyak menerima keluhan dari nasabah tentang pelayanan yang didapatkan oleh nasabah dan pada kenyataannya *frontliner* merupakan karyawan yang sudah memiliki kompetensi untuk menjadi pegawai yang handal. Dengan SOP (*Standard Operational*) yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan seharusnya kinerja *frontliner* dapat dilakukan secara maksimal dan meningkatkan kualitas kinerja khususnya pelayanan dari *frontliner* terhadap nasabah. Namun hasil kerja dari para *frontliner* di PT Bank Sinarmas Tbk Bandung masih ada yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak *management* PT Bank Sinarmas Tbk Bandung.

PT Bank Sinarmas Tbk Bandung memiliki program khusus untuk menilai bagaimana kinerja para *frontliner* yang dilakukan secara berkala setiap enam bulan, program tersebut adalah “Excellent Office Program” atau yang biasa disebut dengan “EOP”, program ini memiliki tim tersendiri yang bertugas untuk menilai kinerja seluruh *frontliner* dan di bawah ini adalah data penilaian pada bulan Januari:

**Tabel 1**  
**Penilaian Excellent Office Program**

No	Nama KC/KCP/KK	Kunjungan	Produk Knowledge	CCTV	Nasabah	Ms Call	Overall
1	KCP Lembang	88,64%	100%	On progress	100%	On progress	97,16%
2	KCP MTC	86,36%	100%	78,57%	100%	On progress	92,99%
3	KCP Cimahi	90,91%	80%	92,86%	100%	On progress	92,75%
4	KCP Sudirman	95,45%	80%	92,86%	98%	On progress	93,26%
5	KCP Jamika	88,64%	80%	On progress	96%	On progress	91,16%

6	KCP Rancaekek	81,82%	80%	On progress	100%	On progress	90,46%
7	KCP Purwakarta	81,82%	80%	On progress	100%	On progress	90,46%
8	KCP Ujung Berung	84,09%	60%	85,71%	98%	On progress	85,56%
9	KCP Sumedang	90,91%	60%	On progress	100%	On progress	87,73%
10	KCP Kopo	77,27%	60%	85,71%	98%	On progress	84,20%
11	KCP Subang	90,91%	40%	85,71%	98%	On progress	82,92%
12	KCP Buah Batu	75%	60%	0%	100%	On progress	67%
Average		85,99%	73,33%	74,49%	99%		86,56%

Sumber : data internal PT Bank Sinarmas Tbk Bandung

Dari data tersebut dapat disimpulkan masalah yang terjadi adalah masih terdapat kualitas kinerja *frontliner* yang belum cukup baik, perolehan nilai tersebut menunjukkan hal kualitas kinerja karena masih terdapat nilai dibawah standard yang telah ditentukan yaitu perolehan nilai dibawah 75% adalah *poor*. Dari tabel 1.1 hasil yang terlihat adalah nilai rata-rata dari penilaian produk *knowledge* dan CCTV menunjukkan hasil di bawah standar yaitu 73,33 % dan 74,49 % dan perolehan nilai secara keseluruhan. Sedangkan nilai terendah diperoleh dari KCP Buah Batu yang mendapatkan nilai sebesar 67%. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas kinerja para *frontliner*.

Pada penelitian ini penulis akan melakukan penelitian terhadap PT Bank Sinarmas Tbk Bandung khususnya terhadap kinerja para *frontliner*. Penulis melakukan penelitian ini dikarenakan para *frontliner* masih banyak yang merasakan bahwa kompensasi yang didapatkan belum sesuai sehingga para *frontliner* tidak bekerja secara maksimal, promosi jabatan yang tidak kunjung diterima dengan masa kerja yang sudah cukup lama membuat para *frontliner* merasa kurang puas dan kesejahteraan para *frontliner* beserta keluarganya belum diperhatikan dengan baik oleh perusahaan. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data pada tabel 1.2 berikut.

**Tabel 2**  
**Rekapitulasi Data Pra Penelitian Mengenai Kepuasan Kerja**

No.	Indikator	Frekuensi				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Penghasilan yang sesuai dengan beban pekerjaan saya membuat saya bekerja dengan giat	-	54%	20%	13%	13%
2	Pimpinan saya membantu dalam menyelesaikan kesulitan menghadapi pekerjaan	-	74%	26%	-	-
3	Kesejahteraan saya diperhatikan oleh perusahaan sehingga saya memberikan kontribusi yang baik untuk perusahaan	-	20%	27%	47%	6%
4	Promosi jabatan secara tepat waktu membuat saya bersemangat dalam bekerja	-	20%	27%	47%	6%
5	Tunjangan yang diberikan perusahaan sudah cukup dan memberikan semangat lebih untuk bekerja	-	20%	27%	40%	13%
6	Perusahaan menyejahterakan saya dan keluarga sehingga saya ingin memberikan hasil kerja terbaik	-	20%	20%	40%	20%
7	Saya merasa senang dengan penghargaan yang diberikan pimpinan terhadap kinerja saya	-	40%	20%	40%	-
8	Saya merasa puas dengan kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap kinerja saya sehingga saya memberikan kemampuan terbaik	-	20%	40%	34%	6%

Sumber : data diolah oleh penulis

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa bantuan dan penghargaan dari pimpinan ada pada kondisi yang baik 74 % responden setuju bahwa pimpinan membantu dalam menyelesaikan kesulitan dan 40 % responden berpendapat bahwa mereka senang atas penghargaan yang diberikan pimpinan atas kinerjanya, namun sebagian besar responden memberikan tanggapan “tidak setuju” terhadap pernyataan mengenai kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan yang bersangkutan maupun kesejahteraan keluarga karyawan tersebut sehingga

karyawan memberikan kontribusi terbaik untuk perusahaan sebagaimana yang dirasakan sendiri oleh responden atau para *frontliner* di PT Bank Sinarmas Tbk Bandung dan diikuti juga oleh jawaban yang “tidak setuju” terhadap pernyataan mengenai promosi jabatan secara tepat waktu sehingga para karyawan lebih bersemangat dalam bekerja.

Ada banyak hal yang mempengaruhi rasa tidak puas dari karyawan terhadap perusahaan seperti tidak adanya penghargaan yang diberikan oleh perusahaan atas hasil kerja karyawan yang memiliki prestasi, minimnya tunjangan yang

diberikan kepada karyawan tersebut dan juga keluarganya seperti fasilitas tunjangan kesehatan, promosi bagi karyawan berprestasi dan yang sudah bekerja dalam jangka waktu yang lama tidak kunjung dilaksanakan sehingga karyawan merasa hasil kerja tidak dihargai dan memilih meninggalkan perusahaan tersebut ataupun tetap bekerja tetapi tidak maksimal dan hasil kerja jelas akan menurun, juga hubungan sosial antar karyawan sangat berpengaruh besar, jika terjalannya hubungan antar karyawan kurang baik maka karyawan tersebut akan merasa tidak nyaman dan akan malas bahkan untuk mengawali pekerjaannya dan ini akan berdampak buruk terhadap hasil kerja karyawan tersebut, dan yang selanjutnya adalah peran seorang pemimpin yang baik, jika seorang pemimpin berlaku tidak baik, tidak pernah memberikan apresiasi terhadap hasil kerja karyawannya, tidak pernah memberikan penghargaan ataupun bonus dan promosi jabatan terhadap karyawan yang sudah memberikan hasil kerja maksimal atau terbaik maka karyawan tersebut akan merasa malas dan kinerjanya akan menurun atau bahkan karyawan tersebut akan meninggalkan perusahaan

tersebut karena merasa apa yang telah diberikannya menjadi hal yang percuma.

Para pemimpin yang mau peduli terhadap kesulitan dan masalah yang terjadi terhadap karyawan pun sangat mempengaruhi terhadap hasil kerja karyawan perusahaan karena jika seorang pemimpin tidak mau ikut dalam menyelesaikan masalah dan hanya bisa menyuruh karyawannya untuk mencari jalan keluar dari masalahnya akan membuat karyawan tersebut merasa tidak dipedulikan dan berimbas pada kinerja yang menurun.

Pada penelitian ini juga penulis akan melakukan penelitian terhadap PT Bank Sinarmas Tbk Bandung khususnya terhadap pengaruh komitmen organisasi yang ada pada perusahaan. Penulis melakukan penelitian ini dikarenakan para *frontliner* masih banyak yang merasakan bahwa loyalitas terhadap perusahaan terbentuk karena pekerjaan ini merupakan penghasilan utama, kompensasi yang diterima digunakan untuk pemenuhan kebutuhan hidup dan kesulitan mencari pekerjaan di tempat lain. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data pada tabel 1.3 berikut :

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Data Pra Penelitian Mengenai Komitmen Organisasi**

No.	Indikator	Frekuensi				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Saya merasa ada keterikatan yang besar dengan perusahaan sehingga saya loyal terhadap perusahaan ini	-	27%	47%	20%	6%
2	Saya bertahan dengan pekerjaan ini karena mencari pekerjaan lain adalah hal yang cukup sulit	26%	74%	-	-	-
3	Perusahaan memberikan banyak keuntungan sehingga saya mempertahankan pekerjaan ini	-	20%	47%	27%	6%
4	Saya merasa bangga dengan jabatan saya saat ini sehingga saya bertahan pada pekerjaan ini	-	20%	20%	40%	20%
5	Pekerjaan ini adalah penghasilan utama saya sehingga saya mempertahankan pekerjaan ini	-	56%	27%	17%	-

6	Kebutuhan hidup saya dipenuhi dari kompensasi yang saya terima dari perusahaan sehingga saya bertahan dengan pekerjaan ini	-	73%	17%	10%	-
---	--	---	-----	-----	-----	---

Sumber : data diolah oleh penulis

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa sebesar 47% responden menyatakan “ragu-ragu” jika mereka memiliki rasa keterikatan dengan perusahaan sehingga mereka loyal terhadap perusahaan, namun sebagian besar responden yaitu sebesar 74 % responden menyatakan “setuju” bahwa mencari pekerjaan lain merupakan hal yang cukup sulit sehingga mereka bertahan dengan pekerjaannya saat ini dan 73 % responden menyatakan bahwa kompensasi yang diterima dari perusahaan digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehingga mereka bertahan dengan pekerjaannya dan diikuti juga dengan jawaban 56% responden yang menyatakan bahwa pekerjaan ini adalah penghasilan utama sehingga mereka mempertahankan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan oleh penulis berdasarkan hasil pada tabel 1.3 bahwa kesulitan dalam mencari pekerjaan, pemenuhan kebutuhan hidup dari kompensasi yang diterima, dan pekerjaan ini merupakan penghasilan utama mempengaruhi komitmen organisasi dari para *frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung dan mempengaruhi para *frontliner* untuk mempertahankan pekerjaannya.

Menurut Zafirovski dalam Ririn dan Hady, “Karyawan yang puas lebih memungkinkan untuk bekerja lebih keras dan memberikan layanan yang baik, cenderung lebih terlibat dalam organisasi yang mempekerjakan mereka, dan lebih didedikasikan untuk memberikan layanan dengan tingkat kualitas yang tinggi.”

Menurut Siagian dalam Ririn dan Hady, “Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompensasi, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, disiplin, kepuasan kerja.”

Dari studi yang dilakukan oleh Wu dan Norman dalam Al-Husami (2008:121)

“Mendapatkan hasil hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi”, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan yang lebih puas dengan pekerjaannya juga lebih berkomitmen dan memberikan pelayanan dengan lebih baik.

Menurut penulis, penelitian mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan topik yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Dalam mencukupi kebutuhan hidup, manusia harus bekerja untuk memperoleh pendapatan. Jika pekerjaan yang dijalannya memberikan rasa puas baik itu dari segi material maupun non material, dapat dikatakan seseorang memiliki tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja sangat penting untuk peningkatan kerja *Frontliner* untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja *Frontliner* Di Bank Sinarmas Tbk Bandung”

### Kajian Pustaka

Suatu perusahaan akan mencapai tujuannya jika kinerja yang dihasilkan oleh para karyawannya menunjukkan kualitas yang baik. Menurut Irawan (2012:51), “bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan enam unit dan tujuan pegawai maka kita juga mengenal tiga macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan kinerja pegawai.”

Menurut Mangkunegara (2010:116), “kinerja karyawan dapat diukur dengan kuantitas, kualitas, efisiensi, standar profesional, kemampuan, penilaian, ketepatan, pengetahuan, dan kreativitas.”

Menurut Robbins (2008:118) komitmen organisasi (organizational commitment) didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Menurut Gibson (2008: 115) komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap: (1) identifikasi dengan tujuan organisasi, (2) perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi dan (3) perasaan loyalitas terhadap organisasi. Sehingga dimaknai bahwa komitmen organisasi merupakan suatu bentuk identifikasi, loyalitas dan keterlibatan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap organisasi. Sedangkan Menurut Stephen P Robbins dan Timothy A Judge bahwa “Komitmen Organisasi adalah tingkat dimana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan serta harapannya untuk tetap menjadi anggota.”

Sehingga dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah perasaan yang muncul dari seorang karyawan atau anggota suatu organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi demi mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Menurut Malthis (2008:107) kepuasan kerja adalah “Keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak

tidak ada karena setiap individu pegawai berbeda standar kepuasannya.” Sedangkan menurut Stephen P Robbins dan Timothy A Judge bahwa

“Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya.”

Menurut Handoko (2009: 87) menyatakan “Kepuasan kerja (job satisfaction) sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan cara bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya.”

## Metodologi Penelitian

Didalam Penelitian ini penulis menggunakan Metode Kuantitatif karena pendekatan penelitian ini disesuaikan dengan kebutuhan pencarian jawaban atas pertanyaan penelitian (perumusan masalah), pendekatan kuantitatif menekankan pada penilaian numerik atas fenomena yang dipelajari untuk melakukan pengujian kebenaran hipotesis dan analisisnya secara statistik sehingga akan didapatkan hasil yang sesuai yang dapat diuji validitasnya.

Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif adalah :

“Suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel datau lebih (variabel yang berdiri sendiri).”

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dijelaskan bahwa metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar tidaknya fakta-fakta yang ada.

Sedangkan penelitian asosiatif menurut Sugiyono adalah :

“Suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antar dua variabel atau lebih.”

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 orang dengan sampel 109 orang dimana Teknik sampling yang di gunakan *cluster* sampling dan cara perhitungannya menggunakan rumus slovin.

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Frontliner
2. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Frontliner
3. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja frontliner

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel kepuasan kerja memiliki 3 indikator yaitu: Gaji, promosi, rekan kerja
2. Variabel komitmen organisasi memiliki 3 indikator yaitu: *Affective commitmen*, *continuance commitmen*, *normative commitmen*

3. Variabel kepuasan kerja memiliki 3 indikator yaitu: Kinerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui kegiatan :
  - a. Observasi Data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap objek yang diteliti.
  - b. Angket dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis dalam bentuk angket kepada sejumlah *frontliner* di PT Bank Sinarmas Tbk Bandung.
2. Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan melalui kegiatan :
  - a. Buku-buku yang menunjang dalam penyusunan skripsi.
  - b. Literatur-literatur lainnya yang dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan skripsi.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hipotesis yang diajukan oleh penulis terdapat pengaruh dari komitmen organisasi terhadap kinerja frontliner hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengolahan data penulis:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Frontliner**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.241	3.907		4.413	.000
Kepuasan_Kerja	.378	.095	.369	3.982	.000
Komitmen_Organisasi	.207	.095	.201	2.168	.032

a. Dependent Variable: Kinerja\_Frontliner

Sumber : data diolah penulis

Dari tabel 3 dapat diketahui nilai t-hitung untuk variabel komitmen organisasi adalah  $2,168 > 1,982$  dan nilai dari t hitung 2,168. Hal ini menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar 1,982 yang di peroleh dari  $\alpha = (0,05)$  dan derajat kebebasan  $(df) = n-2 = 109-2 = 107$ . Dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka angka tersebut menunjukkan nilai signifikan yang artinya terdapat pengaruh signifikan untuk Komitmen Organisasi terhadap *Kinerja Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Sehingga hipotesis pertama dapat diterima.

Sehingga dapat disimpulkan secara parsial bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Kinerja Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Hal ini berkesinambungan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Titik Rosita yang membuktikan bahwa hasil pengujian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan dengan hasil  $0,049 < 0,050$ . Hasil penelitian ini sesuai menurut pendapat Stum dalam Sopiah (2008: 164) mengemukakan “ada lima faktor yang mempengaruhi terhadap komitmen

organisasi: budaya keterbukaan, perusahaan dan karyawan harus saling mendukung dan terbuka dalam urusan pekerjaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam bekerja, kepuasan perusahaan harus dapat memenuhi segala kebutuhan karyawan dalam bekerja agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan memberikan hasil yang terbaik untuk perusahaan, kesempatan personal untuk berkembang, karyawan harus mempunyai keinginan dan kemauan untuk mengembangkan dirinya dengan memanfaatkan kesempatan untuk mengembangkan karir maupun pendidikan yang diberikan perusahaan, karyawan harus disiplin pada dirinya, tugas-tugasnya agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal, dan penghargaan kerja yang sesuai, perusahaan harus memberikan penghargaan yang sesuai terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan, agar karyawan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya.”

Hipotesis yang kedua yang diajukan penulis mengenai pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Komitmen organisasi terdapat pengaruh hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengolahan data yang kemudian dianalisis oleh penulis, berikut hasil pengolahan data tersebut :

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Frontliner***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.241	3.907		4.413	.000
Kepuasan_Kerja	.378	.095	.369	3.982	.000
Komitmen_Organisasi	.207	.095	.201	2.168	.032

a. Dependent Variable: *Kinerja\_Frontliner*

Sumber : data diolah penulis

Dari tabel 4.58 dapat diketahui nilai t-hitung untuk variabel kepuasan kerja adalah  $3,982 > 1,982$  dan nilai dari t hitung 3,982 Hal ini menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar 1,982 yang di

peroleh dari  $\alpha = (0,05)$  dan derajat kebebasan  $(df) = n-2 = 109-2 = 107$ . Dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka angka tersebut menunjukkan nilai signifikan yang

artinya terdapat pengaruh signifikan untuk Kepuasan Kerja terhadap *Kinerja Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Sehingga hipotesis kedua, yang penulis ajukan dapat diterima.

Sehingga dapat disimpulkan secara parsial bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Kinerja Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung. Hal ini berkesinambungan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ririn dan Hady membuktikan bahwa hasil perhitungan korelasi yang didapat sebesar 0,5556, ini berarti nilai korelasi tersebut berada pada rentang antara 0,400 sampai 0,599 dan berada pada kategori sedang atau cukup kuat yang menunjukkan terdapat pengaruh yang cukup kuat dari kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Robbins dan Timothy A Judge mengemukakan bahwa :

“Organisasi dengan lebih banyak pekerja yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan dengan organisasi yang lebih sedikit

Hasil Hipotesis ke 3 yang diajukan penulis yaitu pengaruh Komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Kinerja frontliner* sebagai berikut:

Berdasarkan uji F diketahui nilai signifikan variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi adalah  $0,000 < 0,050$  dan F hitung sebesar 28,655 hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel = yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan *degree freedom*  $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = n - k = 109 - 3 = 106$  sehingga keputusan hipotesisnya yaitu menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  yang berarti bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Kinerja Frontliner*. Sehingga hipotesis ketiga yang penulis ajukan dapat diterima. Hal ini berkesinambungan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Titik Rosita membuktikan bahwa hasil pengujian menunjukkan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan

dan positif terhadap kinerja karyawan dengan hasil signifikan sebesar  $0,046 < 0,050$ . Hasil penelitian ini sesuai menurut Stephen P Robbins dan Timothy A Judge mengemukakan bahwa :

“Kepuasan kerja seharusnya menjadi penentu utama dari perilaku kewargaan organisasional pekerja, pekerja yang puas seharusnya akan kelihatan berbicara positif mengenai organisasi, membantu yang lain, dan melebihi ekspektasi normal dalam pekerjaannya, saat orang dalam situasi hati yang baik, mereka akan lebih mungkin untuk terlibat dalam komitmen organisasi Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Kinerja Frontliner* di PT. Bank Sinarmas Tbk. Bandung.

### Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh dari komitmen organisasi terhadap *kinerja frontliner* hal tersebut berdasarkan uji t dimana t hitung 2,168 lebih besar dari t tabel 1,982, berarti semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasinya semakin baik kinerja karyawan berarti perusahaan harus menjaga komitmen karyawannya seperti Kompensasi, Jenjang karir yang jelas dsb.
2. Terdapat pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *Kinerja Frontliner* hal tersebut berdasarkan Uji t dimana t hitung 3,982 lebih besar dari t tabel 1,982, berarti semakin baik kepuasan kerja akan meningkatkan *Kinerja* karyawan, berdasarkan fenomena di PT Bank Sinarmas Kota Bandung masih ada cabang kurang pencapaian *kinerja frontlinernya* kurang optimal, hal tersebut menandakan kepuasan kerja yang kurang, PT Bank Sinarmas harus bisa meningkatkan Kepuasan Kerja *frontliner*.
3. Secara simultan terdapat pengaruh dari Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *kinerja frontliner* PT Bank Sinarmas Kota Bandung, hal

tersebut di tandai dengan F hitung sebesar 28,655 dan F tabel 3,08. Berdasarkan fenomena dari penelitian ini masih ada beberapa cabang yang berkinerja kurang baik, hal tersebut tentu menjadi peringatan bagi perusahaan untuk menjaga komitmen organisasi dengan kompensasi yang layak, reward yang jelas serta adanya jenjang karir bagi setiap frontliner. kepuasan kerja harus ditingkatkan dengan Kompensasi yang layak, lingkungan kerja yang nyaman tentunya adanya pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan.

### Referensi

#### Buku

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2010, Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan, Bandung, Remaja Rosdakarya  
Handoko, 2009, *Manajemen Cetakan Duapuluh*, Yogyakarta, BPPE

- Mathis, Robert L, & Jackson, John H, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, Buku 2, Jakarta; Salemba Empat.  
Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:Salemba Empat.  
Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

#### Jurnal

- Titik, Rosita. . *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Oragnisasional Sebagai Variabel Intervening*. (Vol.5 Nomor 1-ISSN 24610593).  
Al Husami, 2008, *A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship to Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership, and Level of Education*, *European Journal of Scientific Research* ISSN 1450-216X Vol.22 No.2