

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Organisasi merupakan salah satu sistem yang sangat terbuka terhadap perubahan di lingkungannya. Tuntutan lingkungan, terutama kebutuhan dan keinginan konsumen baik pelayanan jasa atau produk yang dihasilkan harus diperhatikan. Sebuah organisasi akan dapat bertahan apabila *outputnya* dapat diterima oleh pelanggan. Perusahaan akan menjadi besar apabila juga dapat mempertahankan kualitas dan mampu melakukan berbagai inovasi berdasarkan permintaan pasar. Sebuah perusahaan akan menjadi pemimpin pasar jika perusahaan itu mampu memberikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan dan melakukan terobosan-terobosan berdasarkan masukan pelanggan (Nielsen dalam Sugiarto, 1999).

PT Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu organisasi milik pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan jasa telekomunikasi dan informasi yang selama bertahun-tahun telah melayani masyarakat dengan tidak adanya saingan bisnis yang lain. Kenyataan tersebut menjadikan banyak karyawan yang merasa nyaman bekerja di Telkom. Karena dengan tidak adanya saingan bisnis, karyawan cenderung berpandangan *safety* dengan adanya banyak fasilitas maupun tunjangan yang diberikan pihak perusahaan (hasil wawancara dengan sekretaris Senior Manajer HR DCS II Timur PT Telkom).

Adanya dampak dari globalisasi dan pasar bebas menjadikan PT Telkom tidak lagi menjadi satu-satunya operator tunggal. Berbagai macam bisnis telekomunikasi dan informasi telah menjamur di Indonesia. Tuntutan komitmen organisasi yang tinggi dari perusahaan sedikit banyak telah menjadikan bumerang. Artinya, dahulunya hanya PT Telkom yang menjadi daya tarik kini telah banyak pesaingnya. Kenyataan ini menjadikan adanya perubahan pandangan terhadap *long life employment* yang diterapkan PT Telkom. Meskipun banyak yang masih berharap menjadi karyawan PT Telkom, namun tidak dapat dijadikan tolak ukur dalam komitmen organisasi yang dimiliki karyawan. Hal tersebut dapat dilihat *exit system*, yang terjadi selama tahun 2009 sampai tahun 2011. Sepanjang tahun 2009 sampai tahun 2010 tidak ada karyawan yang *resign*, akan tetapi pada tahun 2011 terdapat 6 karyawan yang melakukan pensiun dini. Selain itu berdasarkan penggalan data pada bagian HR, karyawan yang lahir setelah tahun 1975an lebih banyak mengindikasikan untuk melakukan pensiun dini (hasil wawancara dengan sekretaris Senior Manajer HR DCS II Timur PT Telkom).

*Exit system* bukan merupakan satu-satunya faktor yang menjadi indikator perubahan komitmen karyawan yang terjadi. Faktor lain yang mengindikasikan komitmen organisasi pada karyawan ditunjukkan dengan performa kerjanya. Data pada tahun 2009 menunjukkan bahwa dari 85 orang karyawan tidak satupun yang menunjukkan kategori baik. Sebanyak 20 karyawan menunjukkan performa kerja dalam kategori cukup dan 65 sisanya berada pada kategori kurang. Hal tersebut menunjukkan bahwa 76.47% performa kerja karyawan PT Telkom berada pada

performa kerja yang kurang maksimal (hasil wawancara dengan sekretaris Senior Manajer HR DCS II Timur PT Telkom).

Adanya gejala-gejala yang terjadi akibat tuntutan yang tinggi terhadap komitmen organisasi karyawan menjadikan penilaian terhadap komitmen organisasi sebagai sesuatu yang membutuhkan pengkajian. Pada dasarnya, mempertahankan karyawan merupakan salah satu isu penting dalam manajemen organisasi akhir-akhir ini (Dunn, 1999; Miller, 2003) dalam Nwadei (2004:1). Salah satu cara yang dikembangkan untuk mempertahankan karyawannya adalah dengan cara menciptakan karyawan yang berkomitmen pada organisasi, karena dengan karyawan yang berkomitmen akan menghasilkan hasil yang positif bagi organisasi yang ditandai dengan meningkatnya produktivitas dan profitabilitas. Karyawan yang berkomitmen akan tetap berada dalam organisasi dan berbagi keyakinan dan tujuan dengan organisasi (Mayer & Allen, 1997)

Kesadaran akan pentingnya sumber daya manusia dalam sistem kerja mulai timbul ketika banyak dijumpai penurunan kecepatan dan ketepatan kerja, penurunan hasil produksi, timbul penyakit yang diakibatkan kerja dan timbul stress dalam bekerja. Hal ini disebabkan tingginya persaingan dan kompetisi antar organisasi, disertai dengan kemudahan mendapatkan informasi yang menjadikan organisasi menghadapi ketidakpastian yang lebih besar lagi. Stabilitas menjadi sesuatu yang langka, sehingga dalam menghadapi perubahan diperlukan suatu proses keorganisasian yang fleksibel dan adaptif (Fitzgerald, dalam Yuwono, dkk, 2005).

Karyawan yang berdedikasi tinggi merupakan sumber daya yang sangat bernilai sehingga perusahaan dapat menjalankan strategi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, diperlukan karyawan yang berkomitmen kuat baik terhadap organisasi maupun terhadap pekerjaannya. Kondisi yang demikian sangat penting diperlukan dalam industri jasa telekomunikasi dan informasi sehubungan dengan semakin disadarinya pentingnya pelayanan dalam rangka memuaskan kebutuhan pelanggan. Sementara itu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten, akan tetapi juga diperlukan karyawan yang kuat terhadap pekerjaan dan organisasinya.

Namun demikian, tuntutan agar karyawan berkomitmen kuat harus diimbangi dengan komitmen organisasi terhadap karyawannya. Dengan kata lain, adanya perhatian perusahaan terhadap kehidupan dan kepuasan karyawannya dalam bentuk *rewards* yang adil, investasi untuk pengembangan diri karyawan dan kompensasi. Penciptaan situasi iklim sosial dan komitmen terhadap karyawan dapat melahirkan loyalitas, dedikasi, upaya dan inisiatif karyawan dan membangun perasaan sebagai anggota komunitas dalam organisasi (Yousef, 2000).

Watson Wyatt (perusahaan konsultan di bidang manajemen sumber daya manusia) pada tahun 2004-2005 membuat survei yang pertama kali diadakan di Asia, termasuk Indonesia mengenai komitmen, loyalitas, keselarasan kerja dan pemberdayaan karyawan. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan loyalitas pekerja Indonesia sangat rendah, bahkan 22% lebih rendah dibanding 10 negara lainnya di Asia (<http://cdc.eng.ui.ac.id/articleview/2768/1/41/> diakses

tanggal 18 November 2011). Akibatnya, dua dari tiga karyawan Indonesia berencana pindah ke perusahaan lain jika tawaran jabatan, bidang pekerjaan, serta kompensasi sama dengan perusahaan tempat individu tersebut bekerja sekarang (www.kompas.co.id, 2005)

Komitmen merupakan sikap loyal pekerja kepada organisasinya dan suatu proses yang terus-menerus dimana pekerja tersebut berpartisipasi untuk kebaikan dan keberhasilan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi (Mowday *et al.*, 1982:224). Sementara itu, Randall, Fedor, dan Longenecker (dalam Greenberg & Baron, 1993) menyatakan bahwa komitmen organisasi berkaitan dengan keinginan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi organisasi. Di sisi lain, komitmen organisasi yang tinggi memiliki hubungan yang negatif dengan tingkat absensi dan tingkat turnover (Caldwell, Chatman, & O'Reilly, 1990; Mowday *et al.*, 1982; serta Shore & Martin dalam Greenberg & Baron, 1993), juga dengan tingkat kelambanan dalam bekerja

Steers (1977) menyatakan bahwa komitmen berkaitan dengan intensi untuk bertahan dalam organisasi, tetapi tidak secara langsung berkaitan dengan unjuk kerja karena unjuk kerja berkaitan pula dengan motivasi, kejelasan peran, dan kemampuan karyawan (Mowday *et al.*, 1982). Meyer dan Allen (1991) menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai tiga bentuk atau dimensi, yaitu: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuan (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*).

Ketiga bentuk komitmen ini terbangun oleh berbagai faktor yang berbeda dan mempunyai implikasi terhadap perilaku secara berbeda pula.

Meyer dan Allen (1991) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan bekerja dengan penuh dedikasi. Meyer dan Herscovitch (2001) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi tidak hanya akan melakukan tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela juga akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha ekstra (*extra effort*). Senada dengan hal tersebut, Dessler (1997) menjelaskan bahwa dalam situasi yang penuh dengan kompetisi dan tuntutan untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan individu seperti sekarang ini, membangun komitmen karyawan merupakan aspek yang paling penting.

Pentingnya komitmen organisasi terkait dengan dampak positif terhadap perilaku karyawan yang berpotensi memperbaiki kinerja individu, kelompok maupun dalam lingkup organisasi. Selain itu, komitmen dipandang relevan mengingat perannya yang tidak terbatas untuk mempertahankan keberadaan anggota dalam suatu organisasi, melainkan juga menentukan seberapa besar upaya anggota untuk memberikan kontribusi yang optimal terhadap organisasi.

Pemahaman komitmen organisasi memberikan potensi bagi organisasi dalam memilih pijakan strategis pengelolaan sumber daya manusia. Pada umumnya, strategi organisasi ini bertujuan untuk meningkatkan komitmen karyawan, sehingga dapat dipercaya dalam menjalankan tugas-tugasnya secara konsisten dengan tujuan organisasi (Scholl, 1981). Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan seorang individu dengan organisasi yang

memungkinkan seseorang mempunyai komitmen yang tinggi memperlihatkan komitmen yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan, berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi serta percaya dan menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi Porter & Smith (dalam Steers, 1995).

Salah satu aspek yang dianggap penting dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja dan produktivitas sumber daya manusia dan mulai banyak dikaji adalah mengenai nilai-nilai yang dimiliki individu, terutama nilai-nilai dalam *setting* kerja. Beberapa penelitian menyatakan bahwa nilai kerja yang diyakini karyawan secara spesifik akan mampu menjelaskan pentingnya komitmen dalam organisasi. Dapat dikatakan pula bahwa nilai kerja merupakan determinasi dari komitmen organisasi. Akan tetapi, nilai kerja bukan merupakan satu-satunya variabel yang mendukung pencapaian komitmen organisasi (Kidron, 1978; Putti, Aryee & Liang 1989 dalam Wang *et al*, 2010).

Herzberg (1996) dalam Wang *et al*, 2010 menyatakan *organizational commitment as an exchange process of an employee's values and the work reward that are provided by an organization*. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan proses pertukaran nilai-nilai karyawan dan imbalan yang diberikan pihak organisasi. Beberapa penelitian mengklasifikasikan nilai kerja dalam bentuk intrinsik dan ekstrinsik. Dimana dimensi intrinsik diyakini lebih memberikan pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi komitmen karyawan dalam organisasi (Mottaz, 1986; Putti, *et al.*, 1989 dalam Wang *et al*, 2010)

Beberapa penelitian menyatakan bahwa nilai merupakan variabel yang penting dalam menjelaskan komitmen organisasi. Menurut Werkmeister (1967)

komitmen adalah manifestasi dari diri individu itu sendiri dan mencerminkan standar nilai yang merupakan dasar bagi eksistensi individu sebagai pribadi. Dalam sebuah penelitian Dubin, *et al* (1975) menemukan bahwa karyawan yang memiliki kepentingan terhadap pekerjaan memiliki komitmen yang tinggi dibandingkan karyawan dengan minat yang berbeda terhadap pekerjaan. Selain itu Kidron juga menemukan adanya hubungan yang sedang antara nilai kerja dan komitmen organisasi (Kidron, 1978; Putti *et al.*, 1989; dalam Elizur, 1996).

Seperti yang dinyatakan sebelumnya, beberapa studi telah menganalisis dampak dari nilai kerja terhadap pengembangan komitmen organisasi. Pertama, penting untuk mengetahui hal penting dalam penelitian. Salah satunya adalah menganalisa dampak dari nilai kerja terhadap komitmen organisasi (Elizur, 1996; Knoop, 1994; Oliver, 1990). Aliran lain memahami nilai kerja sebagai variabel mediator dan moderator antara faktor demografi atau variabel situasional dan komitmen organisasi. Selanjutnya, penelitian fokus pada kesesuaian antara rekan kerja atau atasan terhadap komitmen organisasi (Meglino, Ravlin & Adkins, 1989). Mayoritas penelitian menyatakan bahwa nilai kerja memiliki hubungan yang sedang terhadap pengembangan komitmen organisasi (Elizur, 1996, Meyer *et al.* 1998).

Nilai mencerminkan keyakinan-keyakinan dasar bahwa bentuk khusus perilaku atau bentuk akhir keberadaan secara pribadi atau sosial lebih dipilih dibandingkan dengan bentuk perilaku atau bentuk akhir keberadaan perlawanan atau kebalikan (Robbins, 2006). Hal ini mengandung pengertian bahwa nilai lebih mengacu pada keyakinan tentang suatu cara perilaku yang cenderung disukai



dibanding dengan yang lain. Nilai merupakan disposisi yang sangat luas dan sifatnya lebih mendasar. Nilai lebih berakar dan lebih dalam oleh karena itu lebih stabil dibandingkan sikap individu. Nilai juga diasumsikan bagian dari kepribadian individu yang dapat mewarnai kepribadian kelompok atau bangsa. Jadi bersifat lebih mendasar dan lebih stabil sebagai bagian dari sikap bersifat evaluatif dan berakar dari nilai yang dianut dan terbentuk dalam kaitannya dengan suatu objek (Azwar, Saifuddin : 2009)

Nilai merupakan keyakinan yang cenderung menetap mengenai bagaimana seseorang seharusnya atau tidak seharusnya bertindak, atau cita-cita yang ingin dicapai dalam hidup. Nilai ini secara keseluruhan akan menuntun individu pada suatu perilaku dan memutuskan perilaku apa yang akan dilakukan pada berbagai situasi yang berbeda (Rokeach dalam Schermerhorn, dkk 1991). Nilai mempunyai baik atribut isi maupun intensitas. Atribut isi mengatakan bahwa bentuk perilaku atau bentuk akhir keberadaan adalah penting. Atribut intensitas menjelaskan seberapa penting hal itu (Robbins 2002).

Penelitian terbaru mendukung bahwa konstruksi dari nilai kerja dan nilai-nilai umum memiliki struktur serupa (Elizur & Sagie, 1999; Ros, Schwartz & Surkiss, 1999). Sejalan dengan ide-ide ini dan berdasarkan definisi terbaru dari nilai-nilai, kita menganggap bahwa nilai kerja adalah representasi kognitif dari kebutuhan universal yang diekspresikan melalui situasi dalam lingkungan kerja dan disusun sesuai dengan kepentingannya. Untuk menganalisis domain nilai kerja secara sistematis, maka dilakukan upaya untuk mendefinisikan aspek yang penting. Adapun dua aspek nilai kerja dibedakan atas dasar *modality of outcome*

dan *system performance contingency* (Elizur, 1996). Nilai kerja adalah suatu tujuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang didalamnya mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap. Hal ini merupakan bagian penting dari sebuah perusahaan atau organisasi agar tercapainya kebahagiaan karyawan selama bekerja dan akan menghasilkan karyawan yang mempunyai kepuasan kerja tinggi dan komitmen terhadap perusahaan.

Kajian tentang nilai kerja dipandang penting karena perbedaan dalam nilai-nilai yang dianut seseorang berpengaruh penting dalam keyakinan dan sikap individu dan dalam bagaimana individu berperilaku dalam situasi tertentu (feather, 1992). Dikarenakan nilai kerja hanya terkait dengan dalam *setting* kerja, maka pembahasannya lebih spesifik daripada nilai pada umumnya. Dalam nilai kerja mengkaji tentang gambaran ungkapan secara verbal pada individu, kelompok ataupun saat berinteraksi (Ros, 1999).

Nilai kerja bersumber dari faktor genetik dan hasil belajar serta pengalaman yang didapatkan dari lingkungan kehidupan sejak anak-anak hingga dewasa, seperti halnya nilai-nilai manusia secara umum. Nilai kerja juga cenderung bersifat menetap dan stabil seperti halnya nilai-nilai umum, namun preferensi atau tingkat kepentingan yang diberikan individu terhadap nilai kerja dapat berubah seiring waktu dan perbedaan situasi yang diakibatkan stimulus eksternal dan peristiwa sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa struktur nilai kerja yang dimiliki seseorang relatif konstan, tapi preferensi terhadap nilai-nilai tertentu dapat berubah secara periodik (Sagie, *et al*, 1996)

Nilai kerja yang dimiliki individu bersumber dari lingkungan, yang terbentuk melalui pengalaman dan proses belajar terhadap lingkungan dimana individu tersebut tinggal. Peran keluarga dan orang-orang terdekat memberikan kontribusi yang besar untuk mempengaruhi individu dalam kaitannya dengan pembentukan nilai kerja. Nilai-nilai kerja ini salah satunya dapat digunakan untuk menentukan pilihan individu dalam memilih bidang pekerjaan yang akan ditekuninya termasuk juga pilihan terhadap perusahaan atau organisasi yang dimasukinya. Dapat dikatakan bahwa perbedaan lingkungan sosial budaya akan memberikan variasi terhadap nilai kerja yang diyakini oleh individu tersebut.

Seperti yang dinyatakan sebelumnya, beberapa studi telah menganalisa efek dari nilai-nilai kerja terhadap pengembangan komitmen organisasi. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam penelitian tentang hubungan nilai kerja dengan komitmen organisasi adalah menganalisis efek langsung dari nilai-nilai bekerja pada komitmen organisasi (Elizur, 1996; Knoop, 1994; Oliver, 1990 dalam Arciniega 2002). Aliran lain menyebutkan bahwa nilai-nilai bekerja sebagai moderator atau mediator antara variabel-variabel demografis atau situasional dan komitmen organisasi (Meyer, Irving & Allen, 1998 dalam Arciniega 2002).

Oleh karena itu, organisasi diharapkan mampu memahami nilai kerja yang dianut para karyawannya demi menciptakan rasa aman dan kesejahteraan bagi karyawannya. Disamping itu, perusahaan diharapkan juga mampu menciptakan suatu ruang lingkup psikologis yang nyaman sehingga bisa menimbulkan komitmen kerja, kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima, rasa

dihargai, rasa kebersamaan dan perasaan berhasil pada diri karyawan. Keterlibatan pihak perusahaan dan karyawannya ini dalam mewujudkan tujuan organisasi dapat memperkuat rasa memiliki bersama dan dapat menciptakan tim kerja yang baik. Begitu pula sebaliknya, suatu perusahaan akan merasa senang jika karyawan memiliki komitmen yang tinggi, sehingga hubungan timbal balik antara karyawan dan pihak perusahaan dapat terpelihara secara harmonis.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini diarahkan pada permasalahan hubungan antara nilai kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Consumer Service II Timur.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Watson Wyatt (perusahaan konsultan di bidang manajemen sumber daya manusia) pada tahun 2004-2005 membuat survei yang pertama kali diadakan di Asia, termasuk Indonesia mengenai komitmen, loyalitas, keselarasan kerja dan pemberdayaan karyawan. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan loyalitas pekerja Indonesia sangat rendah, bahkan 22% lebih rendah dibanding 10 negara lainnya di Asia.

Komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan salah satu tingkah laku dalam organisasi yang banyak dibicarakan dan diteliti, baik sebagai variabel terikat, variabel bebas, maupun variabel mediator. Hal ini antara lain dikarenakan organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi agar organisasi dapat terus bertahan serta meningkatkan jasa dan produk yang dihasilkan. Allen dan Meyer (1991) menyatakan bahwa

komitmen organisasi yaitu suatu keadaan psikologis tertentu yang mengkarakterisasi hubungan karyawan dengan organisasinya dan mempunyai implikasi berupa keputusan untuk berhenti atau terus menjadi organisasi tersebut.

Komitmen organisasi melibatkan perilaku organisasi yang merupakan disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana seharusnya perilaku tingkat individu, tingkat kelompok, serta dampaknya terhadap kinerja (baik kinerja individual, kelompok maupun organisasi) ([http://.wikipedia.org/wiki/Perilaku\\_organisasi](http://.wikipedia.org/wiki/Perilaku_organisasi)). Rendahnya tingkat komitmen terhadap organisasi akan menimbulkan sikap ketidakpedulian, sehingga karyawan cenderung berkerja secara tidak bersungguh-sungguh sehingga akan mengakibatkan prestasi kerja serta produktivitasnya menurun. Salah satu aspek yang memiliki korelasi dengan komitmen organisasi adalah nilai kerja. Beberapa penelitian menyatakan bahwa nilai kerja yang diyakini karyawan secara spesifik akan mampu menjelaskan pentingnya komitmen dalam organisasi. Dapat dikatakan pula bahwa nilai kerja merupakan determinasi dari komitmen organisasi.

Nilai kerja adalah representasi kognitif dari kebutuhan universal yang diekspresikan melalui situasi dalam lingkungan kerja dan disusun sesuai dengan kepentingannya. Untuk menganalisis domain nilai kerja secara sistematis, maka dilakukan upaya untuk mendefinisikan aspek yang penting. Adapun dua aspek nilai kerja dibedakan atas dasar *modality of outcome* dan *system performance contingency* (Elizur, 1996). Nilai kerja individu terhadap organisasi dapat mempengaruhi sikap kerja yang ditunjukkan dalam sebuah organisasi. Nilai kerja dapat menjadi sebuah jembatan antara individu dan organisasi. nilai kerja individu

terhadap perusahaan tentu saja akan dapat mempengaruhi sikap kerja yang ditunjukkan karyawan dalam organisasinya. Hal tersebut tentu saja akan berdampak pada kelangsungan baik individu maupun organisasi.

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak berkembang lebih jauh dan menyimpang dari yang seharusnya diteliti, maka permasalahan tersebut perlu diberi batasan-batasan. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti menerapkan beberapa batasan sebagai berikut:

#### **a. Komitmen Organisasi**

Allen dan Meyer (1991:65) menyatakan bahwa komitmen organisasi yaitu suatu keadaan psikologis tertentu yang mengkarakterisasi hubungan karyawan dengan organisasinya dan mempunyai implikasi berupa keputusan untuk berhenti atau terus menjadi organisasi tersebut. Meyer dan Allen (1991) menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai tiga bentuk atau dimensi, yaitu: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuan (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*). Ketiga bentuk komitmen ini terbangun oleh berbagai faktor yang berbeda dan mempunyai implikasi terhadap perilaku secara berbeda pula

Banyak perdebatan mengenai beberapa aspek dari komitmen organisasi khususnya pada dimensi Meyer dan Allen dari rentang 1 sampai dengan 3 yaitu komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuan (*continuance commitment*) dan komitmen normatif (*normative commitment*) dan berbagai

definisi yang sekedar meneliti keanggotaan yang meliputi sikap kesetiaan untuk berusaha dengan seluruh kemampuannya demi kepentingan dan tujuan organisasi.

#### b. Nilai Kerja

Nilai kerja adalah representasi kognitif dari kebutuhan universal yang diekspresikan melalui situasi dalam lingkungan kerja dan disusun sesuai dengan kepentingannya. Untuk menganalisis domain nilai kerja secara sistematis, maka dilakukan upaya untuk mendefinisikan aspek yang penting. Adapun dua aspek nilai kerja dibedakan atas dasar *modality of outcome* dan *system performance contingency* (Elizur, 1996). Nilai ini merupakan ekspresi nilai manusia secara umum dalam konteks kerja yang relatif konstan dan cenderung menetap yang berfungsi sebagai panduan bagi pekerja dalam hubungannya dengan lingkungan kerja.

Kajian tentang nilai kerja dipandang penting karena perbedaan dalam nilai-nilai yang dianut seseorang berpengaruh penting dalam keyakinan dan sikap individu dan dalam bagaimana individu berperilaku dalam situasi tertentu (feather, 1992:184). Dikarenakan nilai kerja hanya terkait dengan dalam *setting* kerja, maka pembahasannya lebih spesifik daripada nilai pada umumnya. Dalam nilai kerja mengkaji tentang gambaran ungkapan secara verbal pada individu, kelompok ataupun saat berinteraksi (Ros, 1999:54).

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Apakah ada hubungan antara nilai kerja dengan komitmen afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif pada karyawan Divisi Consumer Service II Timur PT Telekomunikasi Indonesia?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk ada tidaknya hubungan antara nilai kerja dengan komitmen afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif pada karyawan Divisi Consumer Service II Timur PT Telekomunikasi Indonesia.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Agar penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi terhadap bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan hubungan antara nilai kerja dengan komitmen organisasi bagi penelitian selanjutnya yang ingin memperdalam masalah tersebut.
2. Untuk meneliti dan mengetahui secara metodologis dan empiris tentang ada atau tidaknya hubungan antara nilai kerja dengan komitmen organisasi pada sebuah organisasi.



**b. Manfaat Praktis**

## 1. Bagi organisasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi mengenai perbedaan nilai kerja yang menyebabkan tinggi rendahnya komitmen organisasi, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan nilai kerja yang berlaku di organisasi terutama pada karyawan yang memiliki status yang berbeda.

## 2. Bagi karyawan.

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara nilai kerja dengan komitmen organisasi, sehingga karyawan sedikit banyak dapat memahami apakah nilai yang diyakininya mampu meningkatkan komitmen terhadap organisasinya.