

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Manajemen sumber daya manusia merupakan tata cara pengelolaan manusia dalam organisasi agar dapat berperan secara efektif dan efisien.

Menurut Mangkunegara (2013) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Menurut Sutrisno (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi

Selanjutnya menurut Siagian (2013) manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya” Adapun menurut Hasibuan (2016) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rivai (2015) tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
3. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
4. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
5. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.
6. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
7. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal).
8. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan.

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Hamali 2018) yaitu :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program

kekaryawanan ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

3. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepimimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada

organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma social.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaikbaiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

1.2 Komitmen Organisasional

1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi ialah kemauan bekerja yang baik demi organisasi serta suatu ketentuan tertentu dalam perolehan terhadap kaidah-kaidah organisasi. Komitmen pada organisasi terbilang juga berdiskusi tentang pendekatan pegawai dan memikirkan kekuatan keterlibatan serta kesetiaan pegawai terhadap organisasi (Sutrisno, 2010). Menurut Arifan (2018), komitmen organisasi yakni suatu situasi yang dihadapi karyawan mengenai keberadaannya di organisasi tersebut dengan memutuskan akan memihak serta memiliki tujuan yang diiringi keinginan untuk tetap berada atau menjadi bagian dalam organisasi. Terdapat dua pendekatan dalam merumuskan definisi komitmen. Pertama melibatkan usaha untuk mengilustrasikan bahwa komitmen dapat muncul dalam berbagai bentuk, maksudnya arti dari komitmen menjelaskan perbedaan hubungan antara anggota organisasi dan entitas lainnya (salah satunya organisasi itu sendiri). Yang kedua melibatkan usaha untuk memisahkan diantara berbagai entitas di mana individu berkembang menjadi memiliki komitmen. Kedua pendekatan ini tidak compatible namun dapat menjelaskan definisi dari komitmen, bagaimana proses perkembangannya dan bagaimana implikasinya terhadap individu dan organisasi (Saputro 2016).

Menurut Kaswan (2017) komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana. Komitmen merupakan tingkat di mana para pegawai percaya serta menyetujui maksud dari organisasi, dan berkehendak buat selalu tinggal diorganisasi (Udayani & Sintaasih, 2016). (Saputro 2016) berpendapat bahwa keadaan psikologis yang tercermin dalam berbagai definisi komitmen organisasi tidak saling eksklusif. Mereka menyebutnya sebagai komponen komitmen organisasi, yang terdiri dari komitmen afektif (emosional), komitmen keberlanjutan (berbasis biaya), dan komitmen normative (kewajiban).

Menurut Robbins dan Judge (2017) komitmen organisasional merupakan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi organisasinya serta tujuan yang ada di dalamnya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Seorang karyawan yang berkomitmen pada perusahaan umumnya merasakan hubungan yang baik dengan perusahaan mereka, dan mereka merasa memahami tujuan perusahaan. Sementara Ansel & Wijono (2012) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya dengan suatu bagian dari organisasi yang direfleksikan melalui penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan, kesiapan, dan kesediaan untuk berusaha sungguh-sungguh, serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah kesediaan karyawan untuk mengutamakan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan memberikan kontribusi yang besar untuk mencapai terwujudnya tujuan organisasi. Dari beberapa definisi yang diuraikan di atas bahwa komitmen merupakan suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi ditandai dengan adanya:

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi.
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi.
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Menurut Juniarari (2011) mengatakan bahwa manfaat dengan adanya komitmen dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Para pekerja yang akan menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam sebuah organisasi.
2. Memiliki keinginan yang kuat untuk tetap bekerja pada organisasi dan dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan.

3. Sepenuhnya melibatkan diri pada pekerjaan mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci dan saluran individu untuk memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan organisasi.

Ada empat aspek yang mempengaruhi komitmen pegawai, yakni (Anggraini, 2021):

1. Faktor individu, contohnya: tingkat pendidikan, usia, kepribadian, jenis kelamin, pengalaman kerja.
2. Karakteristik bertugas, contohnya: rintangan dalam melakukan tugasnya, ruang lingkup kedudukan, perselisihan peran pada pekerjaan, tingkat kesulitan dalam bertugas.
3. Karakteristik bentuk, contohnya: kecil dan besarnya suatu organisasi, susunan organisasi seperti desentralisasi atau sentralisasi, kehadiran sekelompok pegawai serta tingkat pengawasan yang dilakukan organisasi terhadap pegawai.
4. Pengetahuan bekerja, pengetahuan bekerja pegawai sangat berdampak pada tahap komitmen pegawai kepada organisasi. Pegawai yang baru-baru bertugas serta pegawai yang sudah cukup lama bekerja kepada organisasi tentu mempunyai tingkat komitmen yang berselisihan

Steers dan Porter (2011) mengemukakan bahwa komitmen organisasi terbagi dalam tiga aspek yaitu :

1. Identifikasi
Identifikasi adalah penerimaan tujuan organisasi yang dipercaya karyawan karena telah disusun demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pribadi karyawan.
2. Keterlibatan
Keterlibatan adalah sejauh mana usaha karyawan untuk menerima dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Karyawan bukan hanya sekedar melaksanakan tugas-tugasnya melainkan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan oleh organisasi.

3. Loyalitas

Loyalitas adalah evaluasi terhadap komitmen dengan adanya ikatan emosional keterikatan antara organisasi dengan karyawan serta keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan.

1.2.2 Indikator Komitmen Organisasional

Menurut Saputro (2016) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur komitmen organisasional dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*)

Berhubungan dengan kesadaran para pegawai pada rasa kehilangan apabila melepaskan organisasi tersebut. Indeks ini dinilai dengan persepsi responden akan perasaan yang susah untuk melepaskan organisasi, mempunyai sedikit preferensi demi melepaskan organisasi tersebut, serta aktivitasnya bakal sangat terhambat jika melepaskan organisasi tersebut.

2. Komitmen normatif (*normative commitment*)

Menjelaskan perasaan atas ketertarikan demi mendapatkan tempat pada organisasi tersebut. Indeks ini dinilai dengan menggunakan persepsi responden akan kadar perlu menurut kepada organisasi, serta tidak bermoral apabila berganti keorganisasi berbeda.

3. Komitmen afektif (*affective commitment*)

Berkenaan pada ikatan emosional pegawai kepada organisasi. Indeks ini dinilai dan dapat dilihat pada persepsi responden akan perasaan senang sebagai bagian-bagian dari organisasi, bangga selama menyelesaikan usaha karir didalam organisasi serta merasa perkara yang akan diselesaikan organisasi pun menjadi bagian masalah pegawai.

1.3 Kepuasan Kerja

1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dari pegawai menggambarkan akan perasaan pegawai akan pekerjaan atau tugasnya, hal ini butuh penyelesaian secara akurat dan jelas karena pada dasarnya dapat menggambarkan kepuasan kerja pegawai pada organisasi

(Siagian, 2013). Kepuasan kerja ialah situasi emosional yang tidak menyenangkan serta menyenangkan bagi semua pegawai mengenai pekerjaannya. Seorang pegawai yang merasa senang ketika melakukan pekerjaan, bahwa dia akan melaksanakan yang terbagus untuk menyelesaikan tugasnya (Widayanti & Sariyathi, 2016).

Menurut Sadeli & Prawira (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Menurut Novita (2016), Kepuasan kerja memiliki makna pada emosi yang memiliki tingkatan positif serta membuat senang terhadap setiap individu. Kepuasan kerja merupakan perasaan tentang senang hingga tidak senang yang dirasakan karyawan terhadap berbagai macam aspek dalam pekerjaannya (Saputra & Wibawa, 2019). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Karyawan yang puas mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaan mereka yang telah terpenuhi. (Hasibuan, 2013).

Menurut Robbins (2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakter-karakteristiknya. Selanjutnya Deden (2016) menggambarkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional sebagai refleksi dari perasaan dan berhubungan erat dengan sikap karyawan sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja akan melakukan hal-hal yang positif bagi perusahaan dan rekan kerja dengan alasan ingin membalas apa yang telah mereka peroleh dari perusahaan (Vipraprastha, 2018).

Berdasarkan definisi–definisi yang telah dikemukakan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan puas atau menyenangkan individu terhadap pekerjaan yang merupakan hasil penilaian bersifat subjektif terhadap aspek-aspek pekerjaan.

Menurut Wibowo (2015) adanya lima unsur yang menjadi penyebab kepuasan kerja pekerja yaitu:

1. Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan terhadap mana karakteristik pekerjaan memungkinkan individual memenuhi kebutuhannya.
2. Ketidakpuasan (*Disrepancies*)
Kepuasan sebagai hasil dari Met Expectation yang mencerminkan perbedaan antara yang diharapkan untuk diterima individu dari perkerjaan.
3. Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)
Kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja penting individual.
4. Keadilan (*Equity*)
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa jujur pekerja diperlakukan dan dipekerjaan. Persepsi bahwa hasil kerja relatif terhadap masukan lebih menyenangkan dibandingkan dengan hasil/masukan signifikan lain. (5) Komponen Watak/Genetik (*Dispositional/Genetic Components*) Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat personal dan faktor genetik

Teori yang melandasi riset ini ialah *Two Factor Theory* yang ditemukan oleh Frederick Herzberg. Penjelasan ini menjelaskan pada aspek-aspek ekstrinsik berhubungan dengan ketidakpuasan kerja, maupun aspek-aspek intrinsik terkait dengan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2010).

1. Aspek-aspek ekstrinsik yang membuat ketidakpuasan kerja sebagai aspek-aspek higienis yang didalamnya terdapat, kebijakan perusahaan, pengawasan, kehidupan pribadi, hubungan dengan penyelia, kondisi kerja, ikatan bersama kawan kerja, gaji , ikatan bersama pegawai rendah, keamanan dan status.
2. Aspek-aspek intrinsik (motivator) yang berhubungan akan tugas individu, seperti pengakuan, prestasi, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, pertumbuhan dan kemajuan.

Menurut Suratman (2013), kepuasan kerja berpangkal dari berbagai aspek kerja seperti upah, kesempatan promosi, penyelia (*supervisor*), dan rekan kerja. Ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan adalah sebagai berikut.

1. Gaji atau Upah

Upah merupakan penentu penting dalam menentukan kepuasan kerja, karena merupakan instrumen dalam memenuhi banyak kebutuhankebutuhan pegawai. Uang memfasilitasi pemilihan makanan, Tempat tinggal, pakaian dan menyediakan nilai-nilai kesenangan diluar pekerjaan.

2. Pekerjaan itu sendiri

Bersama-sama dengan upah, isi dari pekerjaan itu sendiri memainkan bermacam-macam peran utama dalam menentukan bagaimana karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya. Pada umumnya karyawan menginginkan pekerjaan yang menantang, dalam arti kata karyawan tidak menginginkan pekerjaan yang ringan secara rutin.

3. Kesempatan Promosi

Kesempatan promosi memiliki dampak sedang dalam tingkat kepuasan kerja. Promosi untuk jabatan tinggi di dalam perusahaan, melibatkan kesempatan-kesempatan positif dalam penyeliaan, isi kerja dan upah. Pekerjaan untuk jabatan tinggi dalam perusahaan, memberikan kebebasan lebih kepada karyawan, tugas-tugas kerja yang lebih menantang.

4. Rekan Kerja (*the work group*)

Karyawan akan senang jika memiliki kesempatan untuk bercakap-cakap (*conversation*) sementara mereka sedang bekerja. Karyawan tidak menyukai pekerjaan yang memisahkan mereka secara Gaya kepemimpinan. Kelompok kerja juga memberikan sistem pendukung sosial kepada para karyawan. Pada umumnya, karyawan sering menggunakan rekan kerjanya sebagai sarana untuk memecahkan masalah pribadi atau sebagai sumber kenyamanan.

1.3.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan 2013 indikator untuk mengukur kepuasan kerja dibagi menjadi lima, yaitu:

1. Pengakuan

Perasaan yang muncul pada diri pegawai mengenai akreditasi perusahaan akan penyelesaian pekerjaan yang dilakukannya pada tugasnya. Indikator ini dinilai pada persepsi pegawai akan kepuasannya kepada akreditasi yang diterimanya dalam perusahaan apabila dirinya telah mengerjakan tugasnya dengan benar dan bagus.

2. Prestasi

Perasaan yang muncul pada seorang pegawai tentang kepuasan individu yang didapatkan melalui prestasinya pada perusahaan sehingga dirinya diakui perusahaan. Indeks ini dinilai dengan persepsi karyawan akan prestasi yang telah diraihinya dan kepuasannya mengenai penghargaan yang dikasih perusahaan.

3. Pertumbuhan

Perasaan yang muncul pada seorang karyawan mengenai kemajuan karirnya. Indeks ini dinilai dengan persepsi karyawan akan kemajuan karirnya atas tugas yang dilaksanakan.

4. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri adalah suatu perasaan yang muncul pada seorang pegawai mengenai tugas yang dilakukan, apakah tugas itu menyenangkan. Indeks ini dinilai pada persepsi pegawai akan perasaan yang muncul selagi melaksanakan tugasnya, seperti perasaan puas dengan tugasnya.

5. Kemajuan

Kemajuan ialah perasaan yang muncul pada seorang karyawan terhadap tugasnya yang mengutamakan kesuksesan karirnya dibandingkan dorongan finansial dari perusahaan. Indikator ini dinilai dengan persepsi karyawan yang lebih mengutamakan kesuksesan karirnya dibandingkan dorongan finansial.

1.4 Keadilan Organisasional

1.4.1 Pengertian Keadilan Organisasional

Menurut Luthans (2011), konsep keadilan organisasi didasarkan pada tiga aspek penting seperti proses, hasil, dan hubungan interpersonal. Sesuai teori keadilan organisasi, karyawan terus mengukur dan membandingkan "input" dengan "hasil". Dalam penelitian sebelumnya, keadilan organisasi dibagi menjadi empat sub-tipe seperti distributif, informasi, prosedural, dan interpersonal. Namun, keadilan organisasi secara luas dianggap dan digunakan menjadi tiga dimensi: distributif, interaksional dan keadilan prosedural. Keadilan organisasional merupakan bagian dari teori motivasi dalam perilaku organisasi. Perilaku Organisasi mengenal dengan adanya teori ekuitas (*equity theory*) atau teori keadilan. Sesuai dengan teori tersebut, perasaan keadilan yang diterima karyawan akan memotivasi diri pekerja untuk bekerja lebih giat (Wiwiek dan Sondakh, 2015).

Berdasarkan pendapat, sejarah keadilan organisasi berawal dari teori keadilan (Kaswan, 2015). Teori ini menyatakan bahwa orang membandingkan rasio antara hasil dari pekerjaan yang mereka lakukan, misalnya imbalan dan promosi, dengan input yang mereka berikan dibandingkan rasio yang sama dari orang lain. Hasil dari para pekerja yang termotivasi adalah kinerja pekerjaan yang terus meningkat (Jufrizen, 2017). Dengan kata lain keadilan yang dipersepsikan oleh karyawan akan meningkatkan motivasi sehingga meningkatkan kinerja karyawan (Suryani, 2020).

Keadilan organisasi sebagai satu kesatuan komponen terbukti mempengaruhi beberapa variabel keluaran kerja seperti komitmen (Supriatna, 2018). Meskipun awal teori keadilan merupakan kesatuan, tetapi diyakini bahwa dimensi-dimensi keadilan memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap keluaran organisasional. Dimensi keadilan organisasional sendiri beberapa pakar membaginya bermacam-macam. Terdapat tiga dimensi keadilan yang paling sering diungkapkan yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional (Robbins dan Judge, 2015;).

Berdasarkan sejumlah teori, penelitian telah mengidentifikasi empat bentuk keadilan organisasi pada level individu yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interpersonal, dan keadilan informasi. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa keadilan organisasi yaitu sebagai suatu konsep yang menunjukkan persepsi karyawan tentang sejauhmana mereka diperlakukan secara adil dalam organisasi.

Faktor -faktor yang mempengaruhi keadilan organisasional menurut Rejeki (2015) adalah:

1. Karakteristik tugas.
Sifat dari pelaksanaan tugas karyawan beserta segala konsekuensi yang diterimanya. Kejelasan dari karakteristik tugas dan proses evaluasinya akan meningkatkan persepsi karyawan terhadap keadilan organisasional.
2. Tingkat kepercayaan bawahan.
Sejauhmana kepercayaan karyawan terhadap atasan peran dan kepemimpinan. Semakin tinggi kepercayaan karyawan pada atasan maka akan meningkatkan persepsi karyawan terhadap keadilan organisasional.
3. Frekuensi feedback.
Semakin sering feedback dilakukan maka akan semakin meningkatkan persepsi karyawan terhadap keadilan organisasional.
4. Kinerja manajerial.
Sejauhmana peraturan yang ada diterapkan secara fair dan konsisten serta menghargai karyawan tanpa ada bias personal, dengan begitu akan semakin meningkatkan persepsi karyawan terhadap keadilan organisasional.
5. Budaya organisasi.
Persepsi mengenai sistem dan nilai yang dianut dalam suatu organisasi juga akan berpengaruh pada meningkatnya persepsi karyawan terhadap keadilan organisasional.

Ciri-ciri yang berdampak kepada keadilan yakni rasa keadilan yang diperoleh oleh individu didalam suatu organisasi, promosi yang diberikan, penghargaan, insentif yang diberikan, serta loyalitas karyawan. Faktor-faktor yang berdampak kepada keadilan organisasi yaitu (Anggraeni, 2015):

1. Karakteristik pekerjaan

Sikap dari melakukan tugas pegawai beserta seluruh akibat yang ditanggungnya. Penjelasan dari individualitas kerja serta cara penilaian yang dapat menaikkan persepsi pegawai mengenai keadilan organisasi.

2. Tingkat kepercayaan pegawai rendah

Sejauh mana harapan pegawai mengenai pemimpin semakin tinggi juga harapan pegawai kepada pemimpin maka karyawan juga akan menaikkan persepsi pegawai mengenai keadilan organisasi.

3. Frekuensi masukan

Semakin sering masukan yang diberikan bisa semakin menaikkan persepsi pegawai mengenai keadilan organisasi.

4. Kemampuan manajerial

Sejauh mana kebijakan ditetapkan dengan adil serta stabil dan menghormati pegawai dengan tidak pilih kasih mengenai karyawan tetap dan karyawan kontrak, dengan begitu akan lebih mudah menaikkan persepsi karyawan mengenai keadilan.

5. Iklim organisasi

Persepsi terhadap mutu kawasan internal organisasi secara relatif dinikmati bagi para badan-badan organisasi yang akhirnya bakal berdampak terhadap kepribadian mereka, selanjutnya juga bakal berdampak kepada naiknya persepsi pegawai mengenai keadilan.

1.4.2 Indikator Keadilan Organisasional

Menurut Saputra & Wibawa 2018 Indikator untuk menilai keadilan organisasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Keadilan interaksional

Merupakan suatu perilaku pemimpin terhadap pegawai yakni saat pimpinan menganggap pegawai dengan sopan serta terhormat. Indeks ini dinilai pada persepsi responden pada perihal perilaku pemimpin pada waktu melangsungkan keputusan tugas, pemimpin memikirkan kebebasan pegawai dan keterkaitan serta pembenaran terhadap keputusan kerja.

2. Keadilan distributif

Merupakan suatu nilai yang kita peroleh terhadap organisasi tersebut. Indeks ini dinilai pada persepsi responden akan rencana kerja serta kompensasi yang mereka peroleh di lingkungan pekerjaan.

3. Keadilan prosedural

Merupakan suatu peraturan serta metode yang mengurus suatu sistem pada organisasi. Indeks ini dinilai dengan persepsi responden akan ketentuan yang diberikan oleh ketua, ketua memperhatikan masalah pegawai sebelum mengambil keputusan, ketua memilih informasi yang lengkap serta teliti sebelum mengambil langkah selanjutnya, ketua akan memberikan penjelasan lanjutan kepada pegawai juga membutuhkan, ketentuan kerja diberikan secara stabil terhadap seluruh pegawai.

1.5 Pemberdayaan Karyawan

1.5.1 Pengertian Pemberdayaan Karyawan

Pemberdayaan merupakan pelibatan karyawan yang benar-benar berarti. Pemberdayaan atau (*empowerment*), adalah wewenang untuk membuat keputusan dalam suatu area kegiatan operasi tertentu tanpa harus memperoleh pengesahan orang lain (Luthans, 2014). Pemberdayaan sebagai pemberian otonomi, wewenang, kepercayaan, dan mendorong individu dalam suatu organisasi untuk mengembangkan peraturan dalam rangka menyelesaikan pekerjaan. Pemberdayaan

merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerja untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan.

Merupakan wewenang untuk mengumpulkan komponen pada pengambilan keputusan yang tercantum pada kebijakan kegiatan kita. Manajemen memberikan wewenang terbatas terhadap karyawan namun juga meminta karyawan untuk menunjukkan tanggung jawab yang tinggi serta mengambil risiko (Fajar & Rohendi, 2016). Pemberdayaan karyawan bisa dilihat dengan upaya mendorong komitmen individu pada organisasi agar menaikkan kesesuaian antara kepercayaan diri serta peran kerja untuk kemampuan individu dengan melakukan aktivitas dengan baik serta mendorong karyawan agar menjalankan upaya lebih atas nama organisasi dan ikut serta saat pengambilan keputusan (Setiawan & Piartrini, 2018).

Pemberdayaan karyawan merupakan peningkatan peran wewenang serta tanggungjawab karyawan pada perusahaan agar pekerja mampu berperilaku mandiri dan bertanggung jawab dengan tugas yang diembannya. Pemberdayaan karyawan adalah salah satu usaha yang dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta aman kepada karyawan sehingga karyawan dapat memberi kontribusi yang lebih optimal bagi perusahaan (Suryadewi, Dunia, & Suharsono, 2014).

Menurut Arifan (2018), pemberdayaan adalah proses kekuatan yang diberikan kepada karyawan untuk bisa mengatasi perubahan yang diperuntukan sebagai pendorong dalam mengambil tanggung jawab yang dilakukan. Pemberdayaan karyawan akan mengetahui bahwa kehadiran mereka dihargai pada organisasi kita serta menaikkan komitmen organisasi. Komitmen adalah kelakuan yang menggambarkan sejauh mana semua individu memahami serta terkait pada organisasinya. Berlandaskan penjelasan bahwa pemberdayaan karyawan merupakan suatu usaha untuk menciptakan kepercayaan karyawan dengan cara memberikan kewajiban, kekuasaan dan wewenang untuk karyawan dengan

mendukung proses membuat suatu kawasan agar semua individu bisa memanfaatkan kemahiran agar bisa mencapai suatu target organisasi.

Pemberdayaan pegawai adalah pemberian tanggung jawab dan wewenang dari atasan kepada pegawai, yang melibatkan adanya “sharing” informasi dan pengetahuan untuk memandu dan mengembangkan pegawai dalam bertindak sesuai dengan tujuan organisasi yang dinyatakan dalam satuan skor sebagai tolok ukurnya (Hasibuan, 2014). Terdapat dua pengertian pemberdayaan karyawan yang ditinjau dari dua sudut pandang, manager dan karyawan.

- a. Dari sudut pandang manager, pemberdayaan karyawan merupakan proses pemberian peluang kepada karyawan untuk memampukan diri dalam merencanakan dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan.
- b. Selanjutnya dilihat dari sudut pandang karyawan, pemberdayaan karyawan merupakan proses untuk meningkatkan keandalan dirinya agar dapat dipercaya oleh manager dalam merencanakan dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Pemberdayaan itu sendiri merupakan cara untuk membentuk individu serta masyarakat yang semakin bebas. Kemandirian yang diartikan adalah kemandirian dalam menjalankan apa yang mereka berikan untuk kita . Fajar & Rohendi (2016) Hal tersebut untuk mengapai penyelesaian kesulitan yang akan diselesaikan. Mengenai pemberdayaan karyawan yang dijalankan oleh perusahaan khususnya yang diberikan oleh para manager, sebenarnya dapat berguna juga bukan hanya dari sisi pegawainya, akan tetapi perusahaan serta manajernya juga ikut tertolong, manfaat serta tujuan tersebut diantaranya ialah:

1. Pegawai lebih mandiri dalam menyelesaikan tugasnya.
2. Memguatkan kemampuan karyawan serta komitmen karyawan
3. Dapat memperlihatkan dan mengoptimalkan potensi kinerja karyawan serta morallitas yang ada pada karyawan.

4. Dapat mendukung para manajer dalam melakukan pekerjaan yang dinilai semakin berjalannya waktu semakin susah karena persaingan yang semakin ketat.
5. Pegawai akan lebih mengatur pada kinerjanya sendiri dan juga akan mengatasi pikiran yang lelah (stress) dikarenakan memiliki dampak dalam tugas tersebut.

Menurut Fajar & Rohendi (2016) pemberdayaan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan khususnya oleh para manajer, sebenarnya dapat bermanfaat bukan hanya dari segi karyawannya, namun juga perusahaan dan manajernya juga ikut terbantu, manfaat tersebut di antaranya adalah:

1. Memperkuat kapabilitas dan komitmen karyawan
2. Dapat memunculkan serta memaksimalkan potensi serta modalitas yang ada pada karyawan
3. Karyawan lebih mandiri dalam bekerja
4. Karyawan lebih mengontrol akan kinerjanya sendiri dan lebih dapat menanggulangi stress dikarenakan mereka memiliki otoritas dalam pekerjaan mereka
5. Dapat membantu para manajer dalam mengerjakan tugas yang dinilai semakin lama semakin sulit karena kompetisi yang semakin ketat
6. Dengan pemberdayaan yang baik, dapat memacu karyawan untuk bekerja dengan caranya dan itu akan membuat karyawan lebih ingin tinggal di perusahaan tersebut
7. Perusahaan akan terbantuan dengan efektifitas kerja karyawan dan efisiensi tenaga kerja yang dimiliki dalam mencapai tujuan organisasi.

1.5.2 Indikator Pemberdayaan Karyawan

Menurut Fajar & Rohendi (2016) Indikator untuk mengukur pemberdayaan karyawan dibagi menjadi empat, yaitu:

1. *Sense of competence* (memiliki rasa berkompeten)
Merupakan dimana semua pegawai percaya diri serta yakin terhadap keterampilannya maupun kemahiran yang mereka punyai, sehingga bisa diwujudkan ketika melakukan pekerjaan.
2. *Sense of meaning* (memiliki rasa berarti)
Merupakan hasil target operasi yang dinilai berdasarkan ikatannya terhadap standar individu atau idealisme.
3. *Sense of impact* (memiliki rasa berdampak)
Merupakan akibat yang dirasakan dari usaha bekerja pegawai, yang bisa berpengaruh terhadap lingkungan bekerja maupun hasil kerjanya.
4. *Sense of self-determination* (memiliki rasa menentukan nasib diri sendiri)
Merupakan perilaku yang diperlihatkan oleh pegawai dalam memastikan alternatif yang cocok atau yang dikira bisa menggantikan dirinya dalam bertugas di organisasi.

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan telaah pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

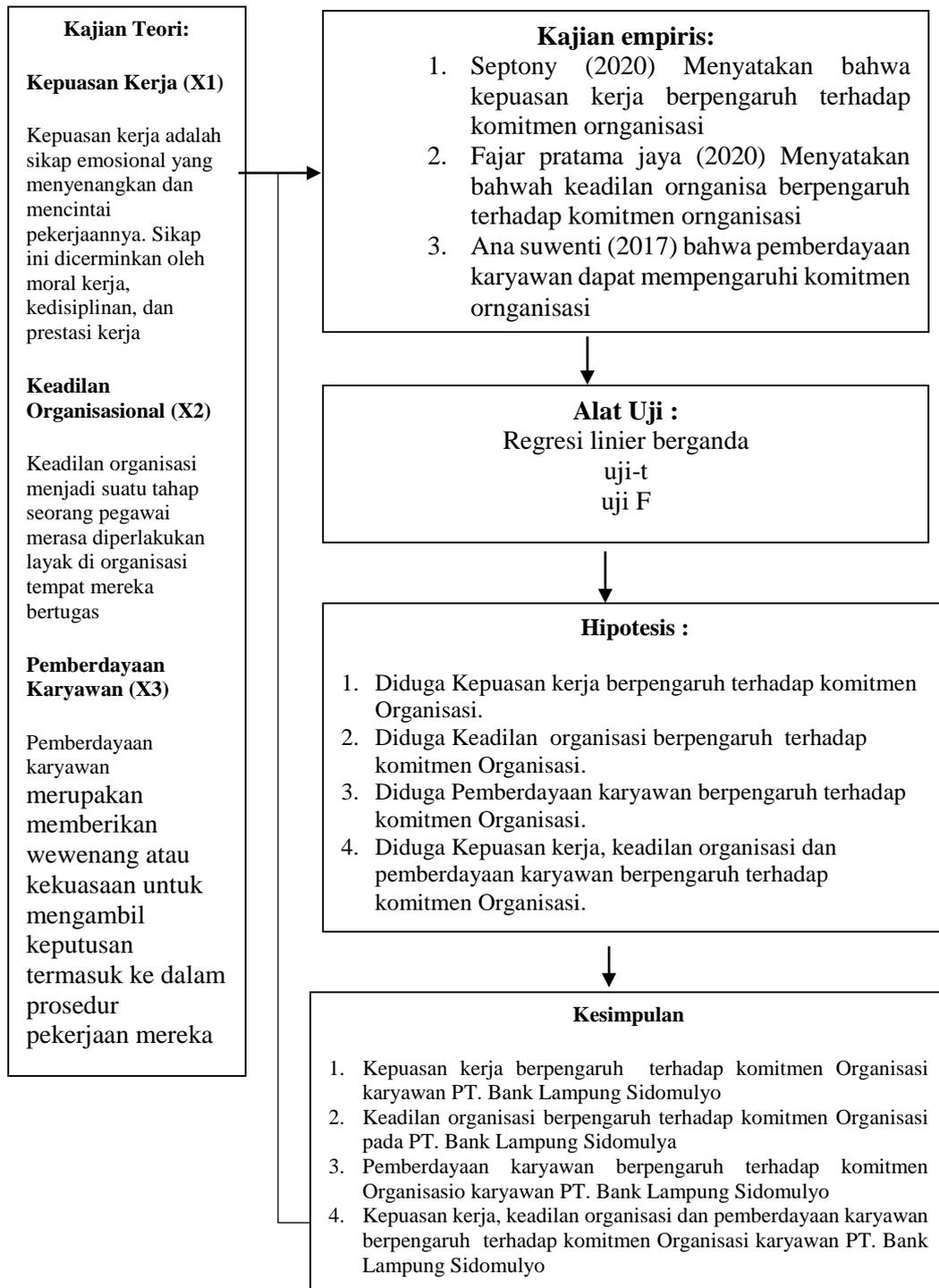
No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi penelitian
1	Ni Putu Riya Desta Debyla (2021)	<i>Effect Of Job Satisfaction, Perception Of Organizational Justice, And Employee Empowerment Towards Organizational Commitment</i>	<i>The perception of organizational fairness has a positive and significant influence on organizational commitment. Employee empowerment has a positive and significant influence on organizational commitment. Theoretically this research also provides an understanding that job satisfaction, organizational justice and employee empowerment can significantly increase organizational commitment to civilservants in Setda Denpasar.</i>	As reference material for research being carried out by researchers
2	Mohammad said al-shutafat (2019)	<i>Influence of Job Satisfaction on Organizational Commitment in Public Universities of Jordan</i>	<i>The results of the study highlight that the relationship between organizational commitment and job satisfaction is positive and significant. To test the hypothesis the SEM-AMOS statistical technique was used. The findings of the currents study will be helpful for researchers, policymakers, academicians and human resource practitioner in understanding the factors which can be considered while making HR policies for university teaching staff</i>	As reference material for research being carried out by researchers

3	Fajar Pratama Jaya (2020)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Organisasional Dan Pemberdayaan Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan PT. PLN UP3 Kota Palembang	Hasil dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja secara individu/parsial terhadap komitmen organisasional. Terdapat pengaruh variabel keadilan organisasional secara individu/parsial terhadap komitmen organisasional. Terdapat pengaruh variabel pemberdayaan karyawan secara individu/parsial terhadap komitmen organisasional. Dapat diketahui untuk pengaruh variabel kepuasan kerja, keadilan organisasional dan pemberdayaan karyawan secara silmutan terhadap komitmen organisasional	Sebagai bahan referensi penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti
4	Mohammad said al-shutafat (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Organisasional Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Komitmen Organisasional Pada PT Avava Duta Indonesia	Dari hasil uji t dan uji f, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasional, keadilan organisasional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasional, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap komitmen organisasional, serta kepuasan kerja, keadilan organisasional, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap	Sebagai bahan referensi penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti

			komitmen organisasional pada PT Avava Duta Indonesia.	
5	Ana Suwenti (2017)	Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kepuasan Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT PLN (Persero)	Berdasarkan hasil yang diperoleh secara simultan pemberdayaan karyawan, kepuasan kerja dan dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Secara parsial pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi, sedangkan kepuasan kerja dan dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi.	Sebagai bahan referensi penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti

1.7 Kerangka Pemikiran

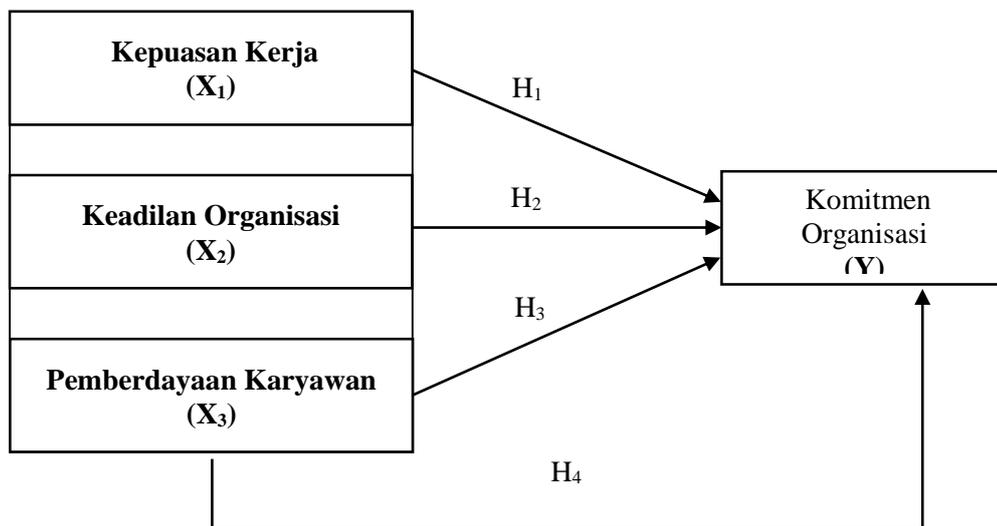
Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu, maka variabel independen pada penelitian ini adalah religiusitas dan pemberdayaan pegawai sedangkan variabel dependennya adalah komitmen organisasi. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

1.8 Kerangka Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dikembangkan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

1.9 Hipotesis

1.9.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional

Komitmen merupakan hal yang penting dalam memaksimalkan potensi perusahaan. Karyawan yang berkomitmen akan berusaha maksimal dalam beraktivitas dan bekerja bagi keuntungan perusahaan atau organisasi. (Saputro 2016) Hal ini merupakan refleksi dari tingkat pencapaian kepuasan kerja karyawan, karena karyawan tidak akan berkomitmen jika mereka tidak puas. (Dermawan, 2011). Kepuasan kerja itu sendiri penting, namun lebih penting lagi ketika kepuasan kerja tersebut dalam mempengaruhi komitmen organisasional.

Menurut Amalia (2021) komitmen dapat ditingkatkan dengan kepuasan kerja yang bagus di perusahaannya. Melakukan perkerjaannya dengan baik kemudian diiringi dengan bersungguh-sungguh dapat diperoleh dari karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan merasa nyaman dengan tempat bekerjanya, hal ini dapat menambah komitmen organisasional semakin tinggi. Septony (2020) menghasilkan

penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan Suputra & Sriathi (2018) juga menghasilkan riset bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian:

H₁ : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasional karyawan PT. Bank Lampung sidomulyo

1.9.2 Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi

Keadilan organisasional merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional. Keadilan organisasional dapat ditunjukkan oleh perusahaan dengan memberikan secara seimbang apa yang menjadi hak dan kewajiban karyawan, seperti memberikan imbalan kerja sesuai dengan beban kerja yang diterima oleh karyawan. Saputra dan Wibawa (2018) Hal ini penting untuk dilakukan karena dengan adanya keadilan organisasional dalam perusahaan akan membuat para karyawan merasa dihargai, diakui dan diterima, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pula komitmen organisasional (Jawad et al, 2012). Hal ini dikarenakan semakin tinggi keadilan yang dirasakan karyawan dari perusahaannya, akan menyebabkan semakin tinggi pula komitmen yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Amalia (2021) Komitmen organisasional dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Apabila di antara karyawan sudah tidak memperdulikan kondisi mental seseorang, maka dapat dipastikan komitmen terhadap organisasi akan menurun. Septony (2020) menghasilkan penelitian bahwa keadilan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan Mustikawati & Suana (2018) juga menghasilkan riset bahwa keadilan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian:

H₂ : Keadilan organisasional berpengaruh terhadap komitmen Organisasi karyawan PT. Bank Lampung Sidomulyo

1.9.3 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Komitmen Organisasional

Abadi dan Chegini (2013) mengatakan pemberdayaan karyawan dianggap sebagai pendorong utama agar karyawan yang memiliki kompetensi tinggi, akan menerapkan inovasi dan ide-ide terbaik mereka. Fajar dan ronendi (2016) Pemberdayaan merupakan pelimpahan tanggung jawab dan wewenang dari pimpinan untuk karyawan. Pemberdayaan terjadi ketika karyawan merasa memiliki kontrol atas kehidupan kerja mereka. Hashmi dan Naqvi (2012) mengatakan bahwa pemberdayaan karyawan memainkan peranan yang amat penting dengan memberi perlakuan yang baik terhadap karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi dan mempengaruhi hasil pekerjaan mereka, maka akan timbul perasaan puas yang akan mengarah pada tingginya komitmen organisasi.

Setiawan & Piartrini (2018) menghasilkan penelitian bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan Septony (2020) juga menghasilkan riset bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian:

H₃ : Pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap komitmen Organisasional pada PT. Bank Lampung

1.9.4 Pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Organisasional Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Komitmen Organisasional

Kurniawan (2022) Terpenuhinya kebutuhan karyawan akan membuatnya merasa puas sehingga cenderung melakukan tindakan yang positif terhadap lingkungan pekerjaan dengan melakukan tindakan OCB. Hasibuan (2013) Kontribusi lebih yang dilakukan karyawan merupakan dampak dari terpenuhinya kebutuhan karyawan pada perusahaan, maka penting untuk memperhatikan faktor yang menjadikan karyawan merasa puas. Indrayani (2016) menemukan bahwa keadilan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen

organisasional. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat keadilan yang dirasakan karyawan di tempat kerja maka akan membuat semakin tinggi juga tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri. Pratiwi (2012) menyatakan pemberdayaan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Pemberdayaan psikologis memainkan peran penting dalam mengelola karyawan dengan organisasi. Persepsi tugas bermakna, otonomi dalam pekerjaan, perasaan kemahiran dalam melaksanakan tugas dan persepsi.

Septony (2020) menghasilkan penelitian bahwa kepuasan kerja, keadilan organisasi dan pemberdayaan pemberdayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan Saputra & Wibawa (2018) juga menghasilkan riset bahwa kepuasan kerja, keadilan organisasi dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis penelitian:

H₄ : Kepuasan kerja, keadilan organisasi dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap komitmen Organisasi Karyawan PT. Bank Lampung Sidomulyo

