

WORK VALUES
**(Studi Kasus pada Divisi Penagihan Kredit
Bank “X” Kantor Cabang Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :
FINMAS EDI JAYANTI
NIM. 12010113120105

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Finmas Edi Jayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120105
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi : **WORK VALUES (Studi Kasus pada Divisi
Penagihan Kredit Bank “X” Kantor Cabang
Semarang**
Dosen Pembimbing : Dra. Rini Nugraheni, M.M.

Semarang, 20 Maret 2018

Dosen Pembimbing,



Dra. Rini Nugraheni, M.M.

NIP. 131407977

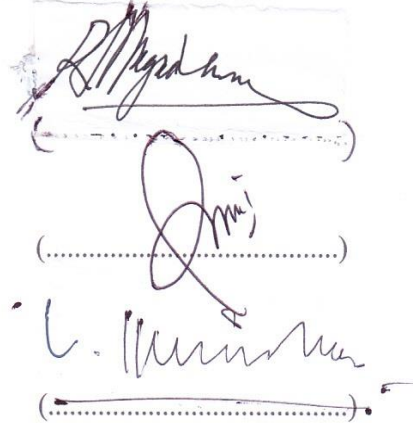
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Finmas Edi Jayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120105
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi : **WORK VALUES (Studi Kasus pada Divisi
Penagihan Kredit Bank “X” Kantor Cabang
Semarang**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 29 Maret 2018

Tim Penguji

1. Dra. Rini Nugraheni, M.M.
2. Rizal Hari Magnadi, S.E., M.M.
3. Lala Irviana, S.E., S.Sos., M.M.



(.....)

(.....)

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Finmas Edi Jayanti, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "**WORK VALUES (Studi Kasus pada Divisi Penagihan Kredit Bank "X" Kantor Cabang Semarang)**" adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/ tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 18 Maret 2018

Yang membuat pernyataan,



Finmas Edi Jayanti

NIM. 12010113120105

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah : 5-6)

*“... dadi manungsa kudu sabar
lan sregep ngucap syukur marang Gusti Allah”
(Ibuk)*

“Hidup adalah petualangan,
Hidup adalah perjuangan”

*Skripsi ini kupersembahkan untuk :
Ibuk, Bapak, Kakak, serta keluarga besar.*

You know I can't smile without you

ABSTRAK

Sikap individu terhadap suatu pekerjaan akan berpengaruh pada perilaku kerja yang dapat tercermin dalam nilai kinerja yang dimiliki. Maka dari itu, setiap individu dapat memiliki nilai kinerja yang berbeda satu sama lain. Adanya perbedaan nilai kinerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak menjadi latar belakang dalam penelitian ini, perbedaan nilai kinerja tersebut akan dianalisis berdasarkan *work value* yang dimiliki karyawan tetap dan karyawan kontrak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan *work value* antara karyawan tetap dan karyawan kontrak pada divisi penagihan kredit Bank "X" Kantor Cabang Semarang berdasarkan dimensi *work value* menurut Wollack. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan wawancara, dokumentasi dan penelusuran data *online* sebagai metode pengumpulan data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. *Member check* digunakan sebagai metode validasi data dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan *work value* intrinsik maupun *work value* ekstrinsik antara karyawan tetap dan karyawan kontrak pada divisi penagihan kredit Bank "X" Kantor Cabang Semarang. Pada *work value* intrinsik perbedaan terlihat pada semua dimensi, terutama pada *pride in work* dan *upward striving*. Sedangkan pada *work value* ekstrinsik perbedaan juga terlihat pada semua dimensi, terutama pada *social status*.

Kata kunci : Kinerja, Karyawan Tetap, Karyawan Kontrak, *Work Value* Intrinsik, *Work Value* Ekstrinsik.

ABSTRACT

The attitude of the individual to a job will affect the work behavior that can be reflected in the value of performance owned. Therefore, each individual can have different performance values with each other. The difference in the value of performance between permanent employees and contract employees to the background in this study, the difference in value of performance will be analyzed based on work value owned by permanent employees and contract employees.

The purpose of this research is to analyze the difference of work value between permanent employees and contract employees in credit division of Bank "X" Branch Office of Semarang based on work value dimension according to Wollack. This research uses qualitative method with case study approach and using interview, documentation and tracing of online data as data collection method. Data analysis methods used in this study include data reduction, data presentation, and conclusions. Member check is used as a method of data validation in this study.

The result of the research shows that there are differences of intrinsic work value and extrinsic work value between permanent and contract employee in credit division of Bank "X" of Semarang Branch Office. In the intrinsic work value differences are seen in all dimensions, especially in pride in work and upward striving. While in extrinsic work value the difference is also seen in all dimensions, especially in social status.

Keywords: Performance, Permanent Employee, Contract Employee, Intrinsic Work Value, Extrinsic Work Value

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat, kemudahan serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**WORK VALUES (Studi Kasus pada Divisi Penagihan Kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang)**”. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis bermaksud untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E, M.E selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Drs. H. Mudiantono, M. Sc., selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan nasihat selama perkuliahan.
4. Ibu Dra. Rini Nugraheni, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan berbagai macam ilmu dan pesan moral selama masa perkuliahan, seluruh staff Tata Usaha, Perpustakaan, serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro .
6. Kedua Orang Tua: Ibuk Fifik Nurkhoryani dan Bapak Drs. Bambang Hariyanto, Kakak : Taufik Agung Mahardhika, dan Taufan Adi Wibowo, serta Kakak Ipar: Harsanty Purwaningtyas dan Nugraheni Chusna.
Thank you for everything.
7. Seluruh staff Bank “X” Kantor Cabang Semarang, khususnya pada Divisi Penagihan Kredit, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan: teman-teman “*Gurls*” (Ratna, Desha dan Ninda), teman-teman “*Rewo-Rewo Club*” (Eva, Avi, Gadis, Fitri), teman-teman “*Nyinyir Yuks*” (Feni dan Vinda), Andhian, Farah, Ira, teman-teman KKN Tim II tahun 2016 Desa Tegallurung-Temanggung, teman-teman *HRD Detachment '13*, teman-teman Manajemen Undip 2013, dan teman-teman kost “*Restika 3*” yang senantiasa menemani saat susah maupun senang.
9. Unit Kegiatan Mahasiswa *Research and Business (RnB)* yang telah mengajarkan penulis arti berorganisasi, keluarga, serta pengalaman-pengalaman terbaik dibidangnya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan pertolongan, perlindungan, serta membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan pihak-pihak tersebut diatas kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan demi melengkapi kekurangan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan ilmu bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Semarang, 18 Maret 2018

Penulis,



Finmas Edi Jayanti

NIM. 12010113120105

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Kinerja Karyawan	15
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	15
2.1.1.2 Penilaian Kinerja Karyawan	15
2.1.1.3 Dimensi Kinerja Karyawan	16
2.1.2 Status Karyawan	17
2.1.3 <i>Work Values</i>	20
2.1.3.1 Pengertian <i>Work Values</i>	20
2.1.3.2 Dimensi <i>Work Values</i>	21
2.1.4 Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow	28

	2.2	Penelitian Terdahulu	29
	2.3	Kerangka Pemikiran Teori	32
BAB III		METODE PENELITIAN	33
	3.1	Jenis Penelitian	33
	3.2	Jenis dan Sumber Data	34
	3.3	Metode Pengumpulan Data	35
	3.4	Objek Penelitian	37
	3.5	Metode Analisis Data	38
	3.6	Validasi Data	40
BAB IV		HASIL DAN PEMBAHASAN	41
	4.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
	4.1.1	Sejarah Singkat	
		Bank “X” KC Semarang	41
	4.1.2	Visi dan Misi	
		Bank “X” KC Semarang	43
	4.1.3	Struktur Organisasi	
		Bank “X” KC Semarang	44
	4.2	Deskripsi Umum Narasumber	44
	4.3	Hasil Penelitian	46
	4.3.1	<i>Work Value</i> Intrinsik	46
		4.3.1.1 <i>Activity Preference</i>	47
		4.3.1.1.1 <i>Activity Preference</i> pada	
		Karyawan Tetap	47
		4.3.1.1.2 <i>Activity Preference</i> pada	
		Karyawan Kontrak	52
		4.3.1.2 <i>Pride in Work</i>	55
		4.3.1.2.1 <i>Pride in Work</i> pada	
		Karyawan Tetap	56
		4.3.1.2.2 <i>Pride in Work</i> pada	
		Karyawan Kontrak	60
		4.3.1.3 <i>Job Involvement</i>	63

4.3.1.3.1	<i>Job Envolvement</i> pada Karyawan Tetap	64
4.3.1.3.2	<i>Job Envolvement</i> pada Karyawan Kontrak	66
4.3.1.4	<i>Upward Striving</i>	68
4.3.1.4.1	<i>Upward Striving</i> pada Karyawan Tetap	68
4.3.1.4.2	<i>Upward Striving</i> pada Karyawan Kontrak	70
4.3.2	<i>Work Value</i> Ekstrinsik	72
4.3.2.1	<i>Attitude toward Earnings</i>	72
4.3.2.1.1	<i>Attitudr toward Earnings</i> pada Karyawan Tetap	73
4.3.2.1.2	<i>Attitude toward Earnings</i> pada Karyawan Kontrak	75
4.3.2.2	<i>Social Status</i>	76
4.3.2.2.1	<i>Social Status</i> pada Karyawan Tetap	76
4.3.1.4.2	<i>Social Status</i> pada Karyawan Kontrak	78
BAB V	PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	82
5.3	Keterbatasan Penelitian	83
	DAFTAR PUSTAKA	84
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kategori Kolektibilitas Kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang	3
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu beserta Dimensi <i>Work Value</i> yang digunakan	10
Tabel 4.1	Identitas Narasumber	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kinerja Karyawan Tetap Divisi Penagihan Kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang Tahun 2016	4
Gambar 1.2	Kinerja Karyawan Kontrak Divisi Penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang Tahun 2016	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teori	32
Gamar 4.1	Struktur Organisasi Bank “X”	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Penelitian terdahulu	86
Lampiran 2	Daftar Macam-Macam Dimensi <i>Work Values</i>	88
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Wawancara	91
Lampiran 4	Rangkuman Hasil Wawancara	98
Lampiran 5	Persetujuan menjadi Narasumber	127
Lampiran 6	Validasi Hasil Wawancara	131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Istilah *work value* mengacu pada sebuah fondasi dalam memahami sikap serta motivasi yang mempengaruhi pandangan atau persepsi individu terhadap pekerjaannya, persepsi tersebut berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hidup individu (Robbins dan Judge, 2015). Apabila kebutuhan hidup dapat terpenuhi, maka individu akan memperoleh kepuasan, dan kepuasan tersebut akan menjadi faktor pendorong atau motivasi bagi individu untuk mencapai *work value* sesuai dengan keinginannya.

Sikap dapat menggambarkan *work value* pada diri individu, karena sikap merupakan pernyataan yang bersifat evaluatif (baik pernyataan positif maupun negatif) mengenai suatu objek, peristiwa atau orang. Sikap individu terhadap pekerjaannya akan menentukan perilaku kerja yang dimilikinya, karena perilaku merupakan salah satu komponen dari sikap yang menunjukkan sebuah maksud tindakan tertentu sebagai respon dari kondisi kerja yang ada (Robbins dan Judge, 2015). Sikap kerja positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya akan menimbulkan kepuasan kerja, sehingga kepuasan kerja tersebut akan mendorong individu untuk mencapai *work value* yang diinginkan.

Work value memiliki peranan penting dalam diri individu, karena *work value* berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan hidup individu melalui pekerjaannya. Kebutuhan hidup akan terpenuhi apabila individu

menjadi karyawan yang mampu bekerja dengan baik sehingga memiliki nilai kinerja yang baik pula. Semakin baik kinerja yang dimiliki, maka semakin baik pula timbal balik yang akan diberikan perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai karyawan berdasarkan usaha dan keterampilannya dalam melaksanakan setiap tugas dalam pekerjaan. Hasil atau pencapaian oleh karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena hasil tersebut mencerminkan tingkat produktivitas perusahaan. Kinerja karyawan yang terus-menerus menurun akan berdampak buruk bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Karyawan dengan kinerja yang buruk berpotensi untuk diberhentikan dari pekerjaannya, selain itu kinerja karyawan yang buruk juga dapat mengurangi tingkat produktivitas perusahaan. Penurunan kinerja karyawan dialami oleh Bank “X” Kantor Cabang Semarang, khususnya pada divisi penagihan kredit.

Divisi penagihan kredit merupakan divisi yang dibentuk pada tahun 2014 oleh direktur Bank “X” sebagai strategi untuk menurunkan prosentase kredit yang berpotensi macet (*Non Performing Loan/ NPL*). Meningkatnya prosentase *NPL* disebabkan oleh banyaknya debitur yang tidak lancar dalam melakukan pelunasan kredit. Oleh karena itu, Bank “X” membuat kategori kualitas kredit/ kolektibilitas kredit berdasarkan waktu pelunasan kredit oleh debitur. Tujuan pengkategorian kolektibilitas kredit salah satunya adalah untuk melakukan deteksi dini terhadap kredit macet, sehingga bank dapat melakukan antisipasi risiko kredit, karena risiko

kredit akan berdampak buruk bagi kesehatan bank di masa mendatang. Bank “X” membagi kolektibilitas kredit menjadi 5 kategori sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kategori Kolektibilitas Kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang

No.	Kategori Kolektibilitas	Keterangan
1	Lancar (L/ kolektibilitas 1)	Pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman lancar tanpa menunggak.
2.	Dalam Perhatian Khusus (DPK/ Kolektibilitas 2)	Terbagi menjadi 3 kategori: 1. DPK 1, keterlambatan pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman 1-30 hari. 2. DPK 2, keterlambatan pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman 31-60 hari. 3. DPK 3, keterlambatan pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman 61-90 hari.
3.	Kurang Lancar (KL/ Kolektibilitas 3}	Keterlambatan pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman sampai dengan 120 hari.
4.	Diragukan (DIR/ Kolektibilitas 4)	Keterlambatan pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman sampai dengan 180 hari.
5.	Macet (M/ Kolektibilitas 5)	Keterlambatan pelunasan pokok dan/ atau bunga pinjaman sampai dengan lebih dari 180 hari, dan kurang dari 360 hari.

Sumber : Bank “X”, 2016

Pimpinan divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang memberikan data kinerja karyawan tetap maupun karyawan kontrak selama tahun 2016 sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kinerja Karyawan Tetap Divisi Penagihan Kredit Bank “X” Kantor
Cabang Semarang Tahun 2016

NO	NAMA KARYAWAN	NIP	JABATAN	TOTAL SKORING INDIVIDU (%)											
				JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGTS	SEPT	OKT	NOV	DES
1	DIAN		BC	85	90	95	93	95	95	100	100	92	99	102	112
2	ANGGA		CS	96	102	114	109	118	107	118	109	99	108	105	118
3	ANA		TL-FC	73	93	101	93	83	132	102	74	125	102	110	121
4	RASYADAN		TL-FC	75	102	105	106	89	90	101	87	104	100	121	164
5	FARIS		TL-FC	75	101	104	173	144	101	101	81	131	102	164	184
6	LASMONO		TL-FC	74	105	106	95	156	109	103	97	143	88	116	114
7	EDO		TL-FC	77	90	89	173	144	90	93	104	98	84	53	74
8	BAGAS		TL-FC	77	96	90	93	83	101	93	78	98	89	57	75
9	VIKA		TL-FC	74	99	86	100	83	90	98	91	101	77	60	73
10	JOVAN		TL-FC	75	92	91	95	83	90	81	99	101	77	64	76
11	GITO		TL-FC	75	80	85	95	83	101	102	107	99	100	116	75
12	AFFAN		STC	105	100	105	103	92	112	100	72	74	84	81	81
13	ALI		STC	95	120	100	86	71	69	83	75	86	86	81	86
14	AGUS		STC	100	100	100	83	90	90	78	75	100	100	75	101
15	TITA		STC	90	90	100	57	60	86	90	63	85	84	101	86
16	KUSWANTO		STC	90	100	100	103	90	69	79	75	104	86	75	91
17	ADHI		STC	95	120	95	86	71	86	78	63	74	84	81	101
18	SOFYAN		STC	95	93	95	93	90	69	83	72	86	86	81	86

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2016

Keterangan :

- Angka berwarna biru menunjukkan nilai dengan predikat sangat baik (A)
- Angka berwarna hijau menunjukkan nilai dengan predikat baik (B)
- Angka berwarna kuning menunjukkan nilai dengan predikat cukup (C)
- Angka berwarna merah menunjukkan nilai dengan predikat kurang (D)

Gambar 1.1 menunjukkan daftar prosentase nilai kinerja karyawan tetap divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang. Pada divisi ini terdapat 18 karyawan yang memiliki status sebagai karyawan tetap, terdiri dari seorang pimpinan divisi (BC), seorang *Collective Staff* (CS), 7 karyawan *Skip Tracer Coordinator* (STC), dan 9 karyawan *Field Collector-Team Leader* (TLFC). Masing-masing jabatan tersebut memiliki tugasnya masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. *Branch Coordinator* (BC), bertugas untuk menetapkan dan mengevaluasi target kinerja seluruh sub unit.
2. *Collective Staff* (CS), bertugas sebagai asisten BC.
3. *Skip Tracer Coordinator* (STC), membuat perencanaan dan bertanggung jawab atas kinerja serta membantu *skip tracer* untuk

melakukan penagihan pada debitur dengan kolektibilitas 4 sampai dengan kolektibilitas 5.

4. *Team Leader- Field Collector (TLFC)*, membuat perencanaan dan bertanggung jawab atas kinerja serta membantu *assistant field collector* untuk melakukan penagihan pada debitur dengan kolektibilitas 2 sampai dengan kolektibilitas 3.

Data tersebut menunjukkan bahwa pada awal tahun prosentase nilai kinerja cenderung rendah, kemudian pada pertengahan tahun prosentase nilai kinerja meningkat, namun kembali mengalami penurunan pada akhir tahun khususnya karyawan *TLFC* dan *STC*.

Gambar 1.2
Kinerja Karyawan Kontrak Divisi Penagihan Kredit Bank “X”
Kantor Cabang Semarang Tahun 2016

NO.	NAMA KARYAWAN	NIK	JABATAN	TOTAL SKORING INDIVIDU (%)											
				JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGTS	SEPT	OKT	NOV	DES
1	AKHMAD		AFC	88	84	89	112	54	122	104	68	124	102	101	266
2	SEPTIYONO		AFC	83	101	102	251	106	125	102	101	138	104	101	110
3	DENI		AFC	102	106	107	188	176	96	121	86	106	109	144	248
4	GITO		AFC	122	116	119	122	115	160	106	101	147	103	102	282
5	RAYHAN		AFC	94	101	108	125	106	101	103	79	105	102	102	387
6	AKBAR		AFC	105	116	102	75	89	110	104	69	101	215	104	264
7	FAISAL		AFC	107	95	114	122	95	84	104	110	160	115	105	183
8	FATHIR		AFC	103	99	101	276	45	120	116	82	122	101	105	134
9	JOKO		AFC	103	91	102	80	102	163	105	102	122	109	101	344
10	ILHAM		AFC	110	94	103	56	45	111	102	104	78	101	106	251
11	ARDI		AFC	122	106	108	119	202	185	240	103	126	109	101	119
12	HASAN		AFC	122	110	119	56	187	132	102	100	163	102	100	387
13	HUSEIN		AFC	102	83	101	92	97	163	121	110	147	215	144	282
14	GEO		AFC	103	110	106	122	176	111	240	110	147	115	144	387
15	ORI		AFC	102	86	93	176	282	183	121	110	147	215	144	344
16	EKO		AFC	122	136	119	100	187	185	240	110	160	115	106	122
17	FAUZAN		ST	72	54	100	57	96	115	101	43	59	65	66	82
18	EDO		ST	85	54	103	58	57	108	101	102	73	87	64	82
19	ARDIT		ST	85	54	95	117	96	108	101	102	66	76	75	80
20	LINA		ST	105	54	100	117	115	87	100	74	43	68	63	80
21	LUKI		ST	95	54	100	117	74	88	104	62	82	95	73	80
22	TONY		ST	93	54	100	106	70	86	69	64	72	100	68	81
23	FERRY		ST	113	54	110	117	75	85	101	54	71	65	72	100
24	DEWO		ST	100	54	93	78	75	107	100	112	70	73	62	101
25	NIKO		ST	72	54	110	82	96	61	101	95	100	108	54	104
26	PUTRA		ST	72	54	72	116	93	72	82	54	110	110	80	68
27	EDI		ST	110	54	110	90	102	49	50	44	100	54	59	80
28	HANDOKO		ST	100	54	105	75	57	94	76	69	75	84	85	72
29	DANANG		ST	110	54	105	61	50	90	86	76	77	69	102	71
30	ARDAN		ST	110	54	110	105	115	115	101	112	110	103	116	104
31	DEDI		ST	100	54	100	101	165	107	104	112	110	110	116	104

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2016

Keterangan :

- Angka berwarna biru menunjukkan nilai dengan predikat sangat baik (A)
- Angka berwarna hijau menunjukkan nilai dengan predikat baik (B)
- Angka berwarna kuning menunjukkan nilai dengan predikat cukup (C)
- Angka berwarna merah menunjukkan nilai dengan predikat kurang (D)

Gambar 1.2 menunjukkan daftar prosentase nilai kinerja karyawan kontrak divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang. Pada divisi ini terdapat 31 karyawan yang memiliki status sebagai karyawan kontrak, terdiri dari 16 karyawan Assistant *Field Collector* (AFC) sebagai asisten TLFC dan 15 karyawan *Skip Tracer* (ST) sebagai asisten STC.

Masing-masing jabatan tersebut memiliki tugasnya masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. *Skip Tracer (ST)*, mempunyai tugas utama untuk turun ke lapangan melakukan penagihan kepada debitur dengan kolektibilitas 4 sampai dengan kolektibilitas 5
2. *Assistant Field Collector (AFC)*, mempunyai tugas utama untuk turun ke lapangan melakukan penagihan kepada debitur dengan kolektibilitas 2 sampai dengan kolektibilitas 4.

Data tersebut menunjukkan bahwa pada awal tahun prosentase nilai kinerja cenderung rendah, kemudian pada pertengahan tahun prosentase nilai kinerja meningkat, namun kembali mengalami penurunan pada akhir tahun khususnya karyawan *ST*.

Data pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 menunjukkan adanya penurunan prosentase nilai kinerja pada karyawan tetap maupun karyawan kontrak. Data tersebut juga menunjukkan adanya perbedaan prosentase nilai kinerja pada karyawan tetap dan karyawan kontrak. Perbedaan yang dimaksud adalah prosentase nilai kinerja karyawan kontrak lebih baik dibandingkan dengan karyawan tetap. Perbedaan nilai kinerja tersebut akan dianalisis berdasarkan *work value* yang dimiliki karyawan tetap dan karyawan kontrak.

Work value yang dimiliki suatu perusahaan secara umum dapat tergambar melalui visi dan misi serta budaya kerja yang dimiliki. Bank “X” memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

Menjadi bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan

Misi:

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *shareholder value*.
5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Bank “X” memiliki 5 nilai budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank “X”. Budaya kerja tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sinergi, yaitu membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh *stakeholders* dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

2. Integritas, yaitu konsisten antara perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.
3. Inovasi, yaitu senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.
4. Profesionalisme, yaitu visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.
5. *Spirit* mencapai keunggulan, yaitu menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

Work value memiliki beberapa dimensi, dimensi-dimensi tersebut merupakan aspek perbedaan dalam sikap serta perilaku individu dalam bekerja. Terdapat empat dimensi *work value* yang didasarkan pada penelitian terdahulu, yaitu: dimensi *work value* menurut Wollack, dimensi *work value* menurut Tevruz dan Turgut, dimensi *work value* menurut Super (*Work Value Inventory*), serta dimensi *work value* menurut Sean Lyons.

Untuk menentukan dimensi *work value* yang digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan penelusuran lebih lanjut terhadap

penelitian-penelitian terdahulu mengenai *work value*, daftar penelitian terdahulu mengenai *work value* beserta dimensi yang digunakan terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu beserta Dimensi *Work Value* yang digunakan

Dimensi <i>Work Value</i>	Penelitian Terdahulu	
	Judul	Penulis
1. Dimensi <i>Work Value</i> menurut Wollack	1. <i>Stability and Change in Work Values : A Meta-analysis of Longitudinal Studies</i>	Jing Jin dan James Rounds (2011)
	2. Perbedaan <i>Work Values</i> pada Karyawan Tetap dan karyawan Kontrak	Asroni Widodo P. (2008)
	3. <i>The Developments of Work Values during the Transition in Adulthood: A Two Country Study</i>	Clemens M. Lechner, Florena M. Sorthes, Richard Gollner dan Kalterina Salmela-Aro (2016)
	4. <i>Work Values during the Transition to Adulthood and Mid-life Satisfaction Cascading Effects Across 25 years</i>	Angela Chow, Nancy L.Galambos dan Harvey J. Krahn (2015)
2. Dimensi <i>Work Value</i> menurut Tevruz dan Turgut	1. <i>The Effects of Work Value Congruence and Work Centrality on OCB</i>	Basak Ucanok (2008)
3. Dimensi <i>Work Value</i> berdasarkan <i>Work Value Inventory</i>	1. <i>An Exploration of Adult Career Interest and Work Values in Taiwan</i>	Hsiu Lan Selley Tien (2011)
	2. <i>Relational Mobility dan Work Value pada Individu Dewasa yang berada di Daerah Mobilitas</i>	Friska Dewi Saragih (2015)

	Tinggi	
	3. <i>Millenials Work Values: Differencess Across the School to Work Transition</i>	Lisa K.J. Kuron, Sean T. Lyons, Linda Schweltzer dan Eddy SW, Ng (2015)
4. Dimensi <i>Work Value</i> menurut Sean Lyons	1. <i>Relationships between Work Values, Communication Satisfaction, and Employee Job Performance (The Case of International Joint Ventures in Iran)</i>	Mohammad Jalalkamali, Anees Janee Ali, Sunghyup Sean Hyun, dan Davoud Nikbin (2016)

Sumber: Jin dan Rounds (2011), Widodo (2008), Lechner, dkk. (2016), Chow, dkk. (2015), Ucanok (2008), Tien (2011), Saragih (2015), Kuron, dkk. (2015), dan Jalalkamali, dkk. (2016).

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari sembilan penelitian mengenai *work value* terdapat empat penelitian terdahulu menggunakan dimensi *work value* menurut Wollack, sebanyak tiga penelitian terdahulu menggunakan dimensi *work value* berdasarkan *work value inventory*, satu penelitian terdahulu menggunakan dimensi *work value* menurut Tevruz dan Turgut, dan satu penelitian terdahulu menggunakan dimensi *work value* menurut Sean Lyons. Pada penelitian ini akan menggunakan dimensi *work value* menurut Wollack, yaitu dimensi *work value* yang terdiri dari nilai intrinsik dan nilai ekstrinsik.

Informasi lebih lanjut mengenai *work value* beserta penerapan dimensi *work value* menurut Wollack pada karyawan tetap dan kontrak divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang diperoleh melalui pengumpulan data dengan teknik wawancara, yakni wawancara

dengan 4 narasumber, yaitu salah satu karyawan *HRD* Bank “X” Kantor Cabang Semarang, pimpinan divisi penagihan kredit, serta masing-masing 1 karyawan tetap dan karyawan kontrak divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Data nilai kinerja karyawan divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang menunjukkan bahwa terdapat penurunan nilai kinerja pada karyawan tetap maupun karyawan kontrak serta perbedaan nilai kinerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak. Perbedaan nilai yang dimaksud adalah nilai kinerja karyawan kontrak lebih baik daripada nilai kinerja karyawan tetap. Perbedaan nilai kinerja tersebut akan dianalisis berdasarkan *work value* yang dimiliki karyawan tetap dan karyawan kontrak. Berdasarkan permasalahan yang terdapat di lapangan maka penelitian ini akan menganalisis *work value* dengan mengacu pada dimensi *work value* menurut Wollack serta menganalisis perbedaan *work value* antara karyawan tetap dan karyawan kontrak divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *work value* yang ditinjau dari dimensi *work value* menurut Wollack serta mengetahui aspek aspek yang membedakan *work value* antara karyawan tetap dan

karyawan kontrak divisi penagihan kredit Bank “X” Kantor Cabang Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini memberikan gambaran nyata atas teori-teori yang telah dipelajari, khususnya mengenai *work values* pada karyawan tetap maupun karyawan kontrak.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di perusahaan, terutama mengenai permasalahan kinerja karyawan ditinjau dari *work value* yang dimiliki karyawan

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari uraian latar belakang penelitian, rumusan permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari jenis penelitian, jenis dan sumber data yang diperoleh, metode pengumpulan data, objek

penelitian, metode analisis data serta validasi data yang diperoleh.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari deskripsi umum objek penelitian serta narasumber, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan, saran dan uraian keterbatasan penelitian.