

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, dimana unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas dalam rangka mencapai tujuan. Tujuan organisasi maupun perusahaan akan tercapai apabila seluruh karyawan mampu bekerja sama dan melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing dengan baik, untuk itu setiap karyawan diharapkan memiliki kinerja yang baik agar dapat memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan atau organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan memiliki standar kinerja masing-masing, sama halnya dengan definisi kinerja yang diungkapkan oleh Hasibuan (2007) dalam Jurnal Administrasi Bisnis menyatakan bahwa sebuah pencapaian seorang karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.. Pengertian lain dikemukakan Mathis and Jackson (2010) menyatakan bahwa standar utama dalam mengukur kinerja adalah tingkat kehadiran karyawan dengan melihat daftar hadirnya. Hal tersebut diartikan jika kehadiran karyawan dibawah standar yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak mampu memberikan kontribusi yang optimal.

Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah seperti tidak puas terhadap nilai balas jasa, rekan kerja maupun kondisi kerja akan berdampak pada kinerjanya. Robbins dan Judge (2008) berpendapat bahwa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap perusahaannya akan memiliki perasaan-perasaan positif, begitu juga sebaliknya. Kepuasan kerja merupakan perasaan emosional karyawan terhadap nilai balas jasa yang diterima dari perusahaan atau organisasi dengan nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan. Sedangkan Menurut Hasibuan (2013) menjelaskan kepuasan kerja adalah sifat karyawan yang mencintai pekerjaannya dan merasa senang pada saat bekerja.

Kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan komitmen yang tinggi dari masing-masing karyawan. Karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi atau perusahaannya akan bersifat profesional dan menjunjung hal-hal yang telah disepakati sebelumnya dengan pihak perusahaan. Sama halnya dengan definisi yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2000) dalam Jurnal Ilmu Manajemen menyatakan bahwa dimana karyawan menganggap bahwa organisasi adalah identitas dan menerima organisasi, karyawan akan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi adalah kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu serta penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan pada organisasinya dan karyawan ikut serta dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Luthan, 2006). Komitmen yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib perusahaan dan berusaha menjadikan perusahaan kearah yang lebih baik, sehingga dengan adanya komitmen yang tinggi

maka penurunan kinerja dapat dihindari. Sebaliknya, individu dengan komitmen yang rendah akan mementingkan dirinya sendiri dimana individu tersebut tidak memiliki keinginan untuk menjadikan organisasi kearah yang lebih baik.

Edie Arta Motor adalah *retail*, grosir *spare part* dan variasi sepeda motor yang mempunyai kantor pusat di Jl. Raya Bungkulan, Kecamatan Sawan, Buleleng, dan mempunyai tiga kantor cabang lainnya yang berada di Kabupaten Buleleng. Salah satu visi dari Edie Arta Motor adalah menjadikan salah satu *retail* dan grosir *spare part* yang paling diminati oleh semua kalangan di Kabupaten Buleleng, untuk mewujudkan visi tersebut tidaklah mudah karena banyaknya pesaing yang cukup ketat diantara beberapa toko retail dan grosir *spare part* lainnya khususnya di daerah Singaraja, diperlukannya kerjasama tim yang baik dan kinerja yang optimal dari masing-masing karyawan. Kinerja karyawan akan optimal apabila karyawan merasa nyaman dan mendapatkan apa yang mereka butuhkan dalam perusahaan. Edie Arta Motor belum mempunyai data kinerja yang akan digunakan untuk menilai kinerja dari masing-masing karyawan.

Salah satu faktor kinerja adalah kualitas, kualitas kinerja karyawan pada Edie Arta Motor masih belum maksimal yang ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang komplain terhadap pelayanan dari montir pada Edie Arta. Tingkat kehadiran karyawannya pun rendah, dilihat dari absensi beberapa karyawan sering pulang mendahului atau bekerja setengah hari karena kepentingan pribadi seperti upacara keagamaan atau kepentingan lain yang tidak diketahui. Dari absensi karyawan terlihat tiga karyawan di *blacklist* dalam satu bulan oleh perusahaan karena tingkat kehadirannya sangat rendah dari standar kehadiran pada Edie Arta Motor.

Kinerja yang rendah disebabkan karena tingkat kepuasan karyawan yang rendah pula, jika mereka tidak merasa senang terhadap pekerjaan mereka maka kinerjanya pun akan menurun. Karyawan akan puas terhadap pekerjaannya apabila mereka mendapatkan kesempatan promosi yang sama antar karyawan, karyawan mendapat kesempatan promosi apabila dari pihak atasan melihat kinerja yang baik dari seorang karyawan, jadi promosi yang dilakukan tidak bersifat transparan. Dalam bekerja tentunya akan diadakannya pengawasan, karena Edie Arta Motor mempunyai satu kantor pusat dan tiga cabang toko maka pengawasan yang dilakukan belum maksimal, hanya ada satu orang karyawan yang bertugas untuk melakukan pengawasan dengan jarak cabang toko cukup jauh dengan cabang lainnya. Pihak kantor tidak akan melakukan pengawasan apabila karyawan tidak menyampaikan kendala-kendala yang mereka hadapi, mungkin saja terjadi kendala-kendala yang tidak diketahui oleh atasan.

Hal lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kondisi kerja, Pada kondisi ini dapat dideskripsikan berupa adanya karyawan yang berada di gudang merasa tidak nyaman pada saat bekerja karena tidak tersedianya kipas angin atau AC, di sisi lain barang-barang yang ada di gudang berjumlah sangat banyak yang menyebabkan temperatur gudang terasa sangat panas. Selain itu kantor pusat Edie Arta Motor belum menyediakan lahan parkir yang luas, sehingga hal ini mengharuskan karyawan parkir tepat disebelah gudang yang merupakan jalan utama menuju kantor pusat. Hal ini berdampak pada semakin sempitnya jalan dan tidak kondusifnya karyawan pada saat bekerja.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen seorang karyawan kepada

organisasinya maka semakin tinggi juga kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah direncanakan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dikemukakan oleh Wright (1992) bahwa semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasinya maka karyawan tersebut akan mengupayakan terwujudnya tujuan perusahaan dan ingin mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan tersebut. Edie Arta Motor mempunyai program kekeluargaan yang bersifat suka duka tetapi beberapa karyawan tidak ikut serta menjalankan program tersebut, sama halnya dengan program gotong royong yang dilakukan oleh Edie Arta Motor beberapa karyawan tidak ikut serta dalam program ini karena karyawan tidak mau melakukan pekerjaan diluar tugas dan tanggung jawab karyawan. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan, karyawan mempunyai keinginan untuk membuka bengkel atau usaha sendiri jika mereka sudah mempunyai dana yang cukup, karyawan yang sudah lama bekerja juga mempunyai keinginan untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi (universitas).

Berdasarkan uraian diatas maka diangkat sebuah judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Edie Arta Motor”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan terkait:

- (1) Adanya komplain dari *customer* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Edie Arta Motor.

- (2) Terdapat keluhan karyawan terhadap fasilitas yang digunakan untuk menunjang pekerjaan pada Edie Arta Motor.
- (3) Karyawan yang tidak ikut serta dalam kegiatan organisasi dari Edie Arta Motor, menunjukkan komitmen karyawan kurang ditingkatkan.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, maka permasalahan penelitian dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi variabel penelitian dengan memfokuskan pada variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan pada Edie Arta Motor.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditemukan permasalahan sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi pada Edie Arta Motor?
- (2) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Edie Arta Motor?
- (3) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Edie Arta Motor?
- (4) Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Edie Arta Motor?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh temuan eksplanatif atau penjelasan yang teruji tentang pengaruh berikut:

- (1) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi pada Edie Arta Motor.
- (2) Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Edie Arta Motor.
- (3) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Edie Arta Motor.
- (4) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Edie Arta Motor.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- (1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan referensi serta bahan untuk menerapkan ilmu dan teori ekonomi, khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.

- (2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan oleh perusahaan khususnya Edie Arta Motor dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga tercapainya tujuan perusahaan.