

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia kerja, komitmen seorang karyawan terhadap organisasi atau perusahaan sangat penting terutama pada kinerja seseorang ketika bekerja. Komitmen karyawan terhadap perusahaan diasosiasikan dengan tingkat kemauan untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan. Dampaknya adalah para karyawan perusahaan yang paling berkomitmen akan menjadi orang yang paling tinggi memberikan usaha-usaha yang lebih besar secara sukarela bagi kemajuan perusahaan. Karyawan yang benar-benar menunjukkan komitmennya pada tujuan-tujuan dan nilai-nilai perusahaan, mempunyai kemungkinan yang lebih besar untuk berpartisipasi demi kemajuan perusahaan.

Adanya komitmen karyawan pada perusahaan membuat karyawan merasa mempunyai tanggung jawab besar dengan bersedia memberikan segala kemampuannya sehingga timbulnya rasa memiliki organisasi. Adanya rasa memiliki yang kuat ini akan membuat karyawan bekerja lebih giat dan menghindari perilaku yang kurang produktif. Sementara bagi individu atau karyawan, komitmen pada perusahaan juga mempunyai dampak personal yang positif yaitu *reward* dan kepuasan.

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Dalam hal ini individu mengidentifikasi dirinya pada suatu organisasi tertentu tempat bekerja dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan-tujuan organisasi kerja.

Sebagai penyedia solusi manajemen dokumen yang menyeluruh, PT Reycom Documen Solusi (RDS) berusaha memberikan manfaat untuk membantu mengurangi beban biaya, waktu dan tenaga pengelolaan dokumen yang umumnya dipenuhi dengan kegiatan administrasi. Solusi manajemen dokumen RDS Group memungkinkan klien untuk menjalankan bisnis secara efisien dan efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan karyawan yang mempunyai komitmen. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi akan lebih produktif. Akan tetapi tidak semua karyawan memiliki komitmen tinggi, sehingga karyawan dalam kinerjanya kurang maksimal. Komitmen karyawan rendah dan dilihat dari kinerja karyawan menunjukkan karyawan kurang loyal terhadap perusahaan. Maksudnya, ada kesediaan untuk melakukan tugas tetapi karyawan kurang memaksimalkan kemampuannya.

Ketidakloyalan karyawan terhadap perusahaan dapat diketahui melalui tanggung karyawan yang rendah. Contohnya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu satu minggu pada kenyataannya diselesaikan dalam waktu dua minggu. Hal ini terjadi pada karyawan PT Reycom Document Solusi Surabaya. Berdasarkan observasi tanggal 12 Oktober 2015 pukul 14.00 siang yang dilakukan saat pra penelitian terlihat beberapa karyawan keluar dari kantor untuk kepentingan pribadi, ada beberapa karyawan yang berbincang-bincang dan ada beberapa orang bermain *handphone* saat jam kerja.

Kegiatan karyawan yang berbincang-bincang dengan sesama rekan kerja dan bermain *handphone* saat jam kerja membuat waktu kerja terbuang sia-sia, sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak memiliki keinginan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Kenyataan tersebut didukung oleh pendapat Mowday (dalam Sumaryono dan Ancok, 2005) bahwa indikator komitmen organisasi meliputi penerimaan terhadap tujuan organisasi, keinginan untuk bekerja keras dan hasrat untuk bertahan menjadi bagian organisasi.

Faktor kepuasan dapat juga menjadi penyebab menurunnya komitmen karyawan yang ditunjukkan melalui beberapa karyawan keluar dari kantor untuk kepentingan pribadi, ada beberapa karyawan yang berbincang-bincang dan ada beberapa orang bermain *handphone* saat jam kerja. Karyawan yang memiliki komitmen yang rendah dapat tetap bertahan di perusahaan tapi tingkat kinerjanya menjadi rendah. Hal ini

akan berdampak buruk terhadap produktivitas karena karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam menentukan setiap upaya untuk meningkatkan mutu kerja.

Karyawan akan memiliki komitmen pada organisasi jika organisasi juga memiliki komitmen terhadap karyawan. Karyawan membutuhkan dukungan dari organisasi dengan cara memperhatikan keberadaan karyawan dan peduli pada kesejahteraan. Dengan demikian karyawan merasa berkewajiban membalas dengan berupaya sekuat tenaga demi mencapai tujuan organisasi dan menjaga kelangsungan hidup organisasi dan berkeinginan untuk menjadi bagian dari organisasi selamanya.

Perusahaan memberikan *reward* berupa honor tambahan bagi karyawan yang dapat dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan tanpa terjadi error dalam pekerjaannya, dalam upaya untuk memberikan dukungan organisasi kepada karyawan.

Honor tambahan atau insentif yang belum memadai, tindakan atasan dalam memonitoring pekerjaan, *reward* dan *punishment* yang belum memadai dapat menurunkan kepuasan kerja. Rasa tidak puas ini dapat menyebabkan komitmen karyawan menjadi menurun. Karyawan yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi. Organisasi harus berusaha memperhatikan dan menjaga komitmen karyawan agar produktivitas kerja karyawan meningkat sehingga dapat mencapai tujuan serta visi dan misi organisasi atau perusahaan.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, bahwa permasalahan yang akan dijawab melalui penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen karyawan PT Reycom Dokumen Solusi (RDS)?
- 2) Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen karyawan PT Reycom Dokumen Solusi (RDS)?
- 3) Bagaimana pengaruh antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja secara terhadap Komitmen karyawan PT Reycom Dokumen Solusi (RDS)?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen karyawan.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan PT Reycom Dokumen Solusi (RDS).
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap komitmen karyawan PT Reycom Dokumen Solusi (RDS).

B. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan memahami secara lebih mendalam akan pendekatan-pendekatan yang mungkin dilakukan untuk meningkatkan komitmen.
2. Bagi perusahaan, untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya-upaya untuk meningkatkan komitmen pegawai .
3. Bagi akademisi maupun praktisi, untuk informasi ilmiah di bidang ilmu perilaku organisasi sehingga dapat melengkapi usaha-usaha yang pernah di buat sebelumnya dalam rangka meningkatkan komitmen.
4. Bagi peneliti selanjutnya, untuk bahan referensi dalam mengkaji masalah komitmen dalam lingkup yang lebih luas dan mendalam.

C. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen telah banyak dilakukan, antara lain oleh Desiana dan Soetjipto (2006) dengan judul penelitian Pengaruh Role Stressor dan Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceive Organizational Support*) terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen. Penelitian ini mengambil responden sebanyak 128 orang asisten dosen Fakultas Ekonomi

Universitas Indonesia S1 reguler. Alat ukur persepsi dukungan organisasi menggunakan kuesioner dari Eisenberger (1986), kuesioner kepuasan kerja menggunakan kuesioner Job Satisfaction yang dirujuk dari teori Gilmer (1985), Luthans (1992), Locke (1976) yang terdiri dari dimensi pekerjaan itu sendiri, honor, promosi, supervisi, rekan kerja serta organisasi/perusahaan. Kuesioner komitmen organisasi menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Allen dan Meyer (1990). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi dukungan organisasi (POS) dan komitmen tidak terbukti memiliki pengaruh yang positif. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan Komitmen.

Penelitian Hatmoko (2006), menganalisis tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen dan pembedaannya terhadap karakteristik demografik karyawan PDAM kabupaten Karanganyar, Surakarta. Populasi dan sampel adalah seluruh karyawan yang berjumlah 146 orang. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen. Terdapat perbedaan pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel komitmen jika ditinjau dari faktor usia dan tingkat pendidikan. Tidak terdapat perbedaan pengaruh kepuasan kerja terhadap variabel komitmen jika dilihat dari status perkawinan dan pengalaman kerja.

Cetin (2006) dengan judul penelitian *The Relationship Between Job Satisfaction, Occupational and Organizational Commitment of Academics*. Sampel diambil sejumlah 132 orang staf pengajar yang dipilih secara acak dari empat fakultas pendidikan di Istanbul. Instrumen penelitian kepuasan kerja menggunakan MSQ (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire), sedangkan instrumen Occupational Commitment dan Organizational Commitment menggunakan kuesioner yang dibuat oleh Meyer et. al (1993). One way ANOVA digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan yang berarti diantara kepuasan kerja (*job satisfaction*), komitmen terhadap jabatan (*occupational commitment*) dan komitmen terhadap organisasi (*organizational commitment*) jika dilihat dari variabel umur, pengalaman kerja dan pendidikan. Korelasi Pearson Moment digunakan untuk melihat apakah ada hubungan antara *job satisfaction*, *occupational commitment* dan *organizational commitment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif diantara *job satisfaction*, *occupational commitment* dan *organizational commitment*.

Rahman dan Muhamad (2001) dengan judul penelitian *Komitmen dan Kepuasan Kerja Pekerja di Dua Jenis Organisasi*. Sampel terdiri dari 107 pegawai sebuah organisasi awam (agensi kerajaan) dan 68 pegawai sebuah organisasi swasta di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja di organisasi awam menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan organisasi swasta. Disamping itu kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap komitmen

normatif pekerja dikedua jenis organisasi.

Berdasarkan penelusuran terhadap judul penelitian tesis yang telah dikemukakan, belum ada peneliti yang meneliti mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan. Penelitian ini dilakukan atas ide dan pemikiran dari peneliti sendiri atas masukan yang berasal dari berbagai pihak guna membantu penelitian dimaksud. Dengan demikian peneliti menjamin keaslian penelitian ini dan dapat dipertanggungjawabkan.