

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya mengembangkan usaha, setiap perusahaan harus senantiasa memperhatikan sumber daya yang dimiliki salah satunya adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah yang terpenting. Manusia merupakan sumber daya paling penting dalam usaha organisasi mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia ini menunjang organisasi dengan karya, bakat, kreativitas dan dorongan. Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Simamora, 2004:3).

Hubungan antara perusahaan dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Di satu sisi perusahaan ingin mendapatkan keuntungan yang besar, di sisi lain karyawan menginginkan harapan dan kebutuhan tertentu yang harus terpenuhi. Salah satu cara untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh karyawan adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif

terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya itu.

Menurut Robert *et al* (Robert *et al*, 2005:271) mengartikan kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Sebaliknya, seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya. Sehingga kepuasan kerja lahir dari sikap komitmen organisasional karyawan dalam perusahaan.

Dalam meningkatkan kepuasan kerja yang tinggi ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni *job descriptive index* (JDI) yang terdiri atas pembayaran seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi pekerjaan, kepenyeliaan (Supervisi), dan hubungan rekan sekerja. Melalui proses-proses tersebut, karyawan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para karyawan ditunjang dengan gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka kerjakan dan promosi pekerjaan yang akan diberikan kepada setiap karyawan akan lebih meningkatkan kepuasan kerja. Komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.

Salah satu sasaran penting dicapai oleh perusahaan dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia adalah meningkatkan kepuasan

kerja karyawan dalam organisasi, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan jabatan dan posisi mereka. Karyawan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan komitmen mereka terhadap perusahaan secara keseluruhan. Suatu permasalahan yang umum terjadi pada PT. Mitra Home Depo adalah masih sulitnya meningkatkan kepuasan kerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

Penelitian mengenai komitmen organisasi pernah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Sri Trisnaningsih (2001) yang berjudul Pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja Auditor : Motivasi sebagai variabel intervening Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur. Hasil penelitiannya menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sehingga penelitian tersebut menjadi dasar dalam keputusan pengambilan judul ini. Selain itu, penelitian tersebut berangkat dari fenomena dimana terjadi kesenjangan antara teori dengan fakta (fenomena di lapangan) yang ditemukan oleh peneliti.

Permasalahan yang ada sebagaimana hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yakni ketidak sesuaian antara teori (sebuah harapan ideal) dengan fakta di lapangan. Dimana secara teori dikatakan oleh Riggio (2000: 227) bahwa komitmen organisasi merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja

termasuk pada pekerjaan mereka, sehingga komitmen organisasi merupakan sikap yang loyal dari karyawan.

Fenomena yang ditemukan di lapangan yakni sikap acuh karyawan atas pekerjaannya misalnya sikap acuh karyawan terhadap ketersediaan barang ataupun permintaan yang besar oleh pelanggan. Sikap acuh tersebut merupakan suatu gambaran bahwa karyawan tidak peduli dengan pelanggan atau konsumen yang datang dan hendak menanyakan barang yang akan dibeli. Disamping itu karyawan yang kurang loyal terhadap kebutuhan dari pelanggan. Biasanya pelanggan ingin membeli barang dengan merk sama namun dengan nomor atau warna yang berbeda tidak dilayani sepenuh hati oleh karyawan.

Komitmen organisasi yang rendah juga ditunjukkan dari kurangnya karyawan dalam mengkomunikasikan hal-hal penting dalam perusahaan, Hal tersebut secara langsung tentunya akan mengikis dan mengurangi kepuasan kerja karyawan dalam hal pemberian pelayanan pada pelanggan. Karyawan yang tidak mampu memberikan pelayanan tersebut menjadi suatu gambaran bahwa karyawan tersebut tidak loyal dan tidak komitmen atas segala bentuk perjanjian kerja yang dibuat diawal.

Komitmen organisasi tersebut dapat berdampak pada kepuasan kerja dari karyawan. Hal yang sama juga ditemukan dalam kepuasan kerja karyawan dimana secara teori yang menjadi harapan ideal dari kepuasan kerja sebagaimana dikatakan oleh Gibson (2000:106) menyatakan

kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka, termasuk mengenai upah, beban kerja serta jenjang karir.

Namun fenomena di lapangan ditemukan bahwa jika dikaitkan dengan indikator pengukuran kepuasan kerja karyawan, maka terkait dengan indikator beban kerja dirasakan bahwa beban kerja yang berlebihan serta penempatan yang tidak sesuai. Terkadang karyawan tidak sepenuhnya menggunakan waktu istirahatnya karena banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan, misalnya pembongkaran barang yang tidak ada habisnya. Kemudian bagian kasir yang tidak sepenuhnya menikmati waktu istirahat untuk makan dan lainnya. Hal ini tentunya menjadi suatu gambaran bahwa beban kerja yang diemban oleh karyawan sangatlah besar.

Kemudian promosi jabatan atau karier yang jarang dilakukan oleh pimpinan PT. Mitra Home Depo Kota Gorontalo. Beberapa karyawan yang ada pada bagian terendah yakni pada gudang untuk pembongkaran barang tidak dipromosikan untuk jabatan tertentu. Misalnya juga untuk kasir yang telah lama bekerja tidak ada promosi khusus untuk menjadi kasir senior yang sifatnya mengawasi kasir lainnya. Perlunya hal ini karena dapat menjadi dorongan bagi karyawan dalam bekerja.

Disamping hal tersebut, terkait dengan Pemberian komisi, para karyawan masih merasa kekurangan atas komisi yang diberikan atas kinerja dari karyawan. Biasanya pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan upah yang diberikan. Sebab upah tersebut tidak mampu menutupi

biaya transportasi sehari-hari yang dikorbankan dalam bekerja. Disamping itu komisi tersebut masih kurang untuk kebutuhan dari karyawan.

Pengarahan kerja yang dirasakan masih kurang oleh pimpinan, Perhatian dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, Perhatian antar sesama rekan sekerja yang masih sangat jarang karena para karyawan masih saling acuh dalam kerja sama tim, serta Lingkungan kerja yang tidak begitu mendukung pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Mitra Home Depo Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang, teridentifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dijabarkan berikut ini:

1. Komitmen organisasi yang ditemukan bahwa terdapat beberapa karyawan yang memiliki sikap acuh atas pekerjaan, Beberapa karyawan kurang loyal terhadap kebutuhan dari pelanggan.
2. Beberapa karyawan masih mengeluhkan beban kerja yang berlebihan, penempatan yang tidak sesuai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti menyusun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni: apakah variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Mitra Home Depo Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh variabel komitmen organisasi yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Mitra Home Depo Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan manajemen Sumber Daya Manusia, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi organisasi yang menjadi objek penelitian dalam hal ini PT. Mitra Home Depo dalam hubungannya dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
- b. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan pengelolaan sumber daya manusia dan desain komitmen organisasi, serta kepuasan kerja pada karyawan PT. Mitra Home Depo, sehingga kedepan dapat menentukan kebijakan selanjutnya dalam meningkatkan kepuasan kerja.