

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Setiap perusahaan apapun bentuk bisnisnya, memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak serta terampil dalam menghadapi persaingan bisnis. Untuk itu, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya sehingga terjadi peningkatan kinerja karyawan dan sekaligus dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja perusahaan. Perbaikan kondisi internal ini juga dapat memperkuat diri dan meningkatkan daya tahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Para ahli manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi menjelaskan konsep kinerja (*performance*) dengan menggunakan ungkapan bahasa dan tinjauan dari sudut pandang yang berbeda-beda, namun makna yang terkandung pada hakekatnya sama, yaitu kinerja adalah catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bernandin dan Russel (1993) yang mengemukakan bahwa,

prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Sedangkan, menurut Johns (1996) kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Peranan yang dimaksud adalah setiap kegiatan yang menghasilkan suatu akibat, pelaksanaan suatu tindakan, tingkat penyelesaian suatu pekerjaan dan bagaimana karyawan bertindak dalam menjalankan tugas yang diberikan. Pernyataan ini juga sejalan dengan pernyataan Mathis, dkk (2002) yang mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Tugas dari organisasi adalah berusaha untuk mengoptimalkan kinerja pekerjaan sumber daya manusia mereka untuk mencapai tingkat produktifitas, efisiensi, efektivitas dan kepuasan kerja. Untuk melihat apakah sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi telah menunjukkan kinerja yang baik atau tidak, maka dilakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya (Kae E. Chung & Leon C. Megginson, 1981). Tujuan dari penilaian kinerja, secara umum adalah untuk meningkatkan performansi pada waktu yang akan datang (*to motivate future performance improvement*).

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi *job performance* atau kinerja karyawan adalah komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Fenomena yang sering muncul sekarang ini kurang tercapainya keefektifitasan perusahaan disebabkan oleh tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan yang tinggi, serta tingkat absen yang juga tinggi, mengindikasikan

rendahnya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan.

Karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan dengan karyawan yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasional yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk (*turnover*) karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki produktivitas tinggi (Luthans, 2002). Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya (Greenberg, 1996).

Sebaliknya, komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar organisasi (Riady, 2003). Selain itu, karyawan dengan komitmen organisasional yang rendah dapat menciptakan suasana tegang dan memicu konflik (Smither, 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Shore, Barksdale dan Shore (1995) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komitmen afektif dan kinerja. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Somers dan Birnbaum (1998) juga menyatakan bahwa hubungan karyawan dengan pekerjaannya tergantung pada komitmen yang dimiliki, komitmen yang dimiliki ini juga berpengaruh terhadap kinerja yang ditampilkan oleh karyawan. Temuan-temuan ini sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh Elangovan (2001) yaitu, komitmen yang dimiliki oleh karyawan merupakan instrumen yang penting untuk meningkatkan *performance* atau kinerja. Berdasarkan hasil

temuan tersebut, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai kedua variabel tersebut.

Sebelum tahun 2000 industri jasa masih kurang berjalan baik dan belum terkenal di kalangan masyarakat, karena keterbatasan teknologi dan informasi yang diperoleh. Tapi, berbeda dengan Alphabet, kantor ini memulai bisnisnya sejak tahun 1985. Sebagai pelopor utama dalam bisnis pelayanan jasa berupa majalah, koran, dan bahan pokok (sembako). Mereka melakukan promosi lewat media cetak, majalah dan sekarang berkembang ke internet berupa website. Untuk masalah pesaing, Alphabet tidak khawatir. Karena rata-rata pesaing kurang mempromosikan diri, sehingga memberikan peluang yang besar untuk Alphabet semakin berkembang.

Dari tahun ke tahun, tenaga kerja yang ada didalamnya juga semakin bertambah dan berkembang. Tapi setelah 30 tahun berkarya, Alphabet tidak jarang menghadapi banyak kendala. Informasi ini diperoleh ketika melakukan observasi ke kantor tersebut. Hal ini bisa berdampak negatif, sehingga membuat konsumen tidak percaya dan beralih ke pesaing lain. Contohnya seperti : terlambatnya pendistribusian majalah, koran, dan bahan pokok, kurang ramahnya beberapa kurir / loper, dan sampai kurir / loper yang tidak jujur.

Untuk melaksanakan tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, Alphabet membutuhkan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Tentu saja hal ini dapat tercapai apabila karyawan yang dimiliki Alphabet memiliki komitmen organisasional yang tinggi sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan. Komitmen organisasional yang dapat ditunjukkan oleh karyawan Alphabet seperti

karyawan merasa senang bekerja dalam lingkungan kantor, serta merasa memiliki tanggung jawab pekerjaan terhadap Alphabet. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang didapat, terdapat 3 jenis karyawan pada Alphabet. Yaitu, karyawan kantor (bagian administrasi), divisi majalah dan kurir.

Dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan di Alphabet, Bandung.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komitmen organisasional di kantor Alphabet, Bandung
2. Bagaimana kinerja karyawan di kantor Alphabet, Bandung
3. Sejauhmana komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di kantor Alphabet, Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis praktek manajemen sumber daya manusia, komitmen organisasional dan kinerja karyawan di Alphabet, Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui komitmen organisasional di kantor Alphabet, Bandung.

2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di kantor Alphabet, Bandung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di kantor Alphabet, Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi:

a. Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi atau perusahaan khususnya pada bagian *Human Resource Department (HRD)* untuk mencari cara-cara baru yang semakin meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi atau perusahaan secara keseluruhan dengan didukung aset *intangible*-nya yang aktif dan mau berkontribusi besar. Hasil yang diharapkan dapat menjadi kontribusi baik bagi Alphabet, untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

b. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan informasi yang semakin dalam mengenai konsep kinerja karyawan. Khususnya tentang pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan agar analisis hubungannya semakin memperkaya ilmu sumber daya manusia yang erat kaitannya dengan pemahaman mengenai perilaku karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang dipilih penulis adalah karyawan yang bekerja di Alphabet yang terletak di Jl. Conblok no 18, Bandung. Penelitian ini

direncanakan pada bulan Januari 2015.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan ini difokuskan pada Alfabeta, Bandung. Pada penelitian ini terdapat batasan variabel yang digunakan. Peneliti mengambil teori mengenai komitmen organisasional menurut Allen dan Meyer (1990), yang mengatakan terdapat 3 dimensi komitmen organisasional yaitu *affective* (keinginan), *normative* (kewajiban), dan *continuance* (pertimbangan untung rugi).

Selain itu, peneliti juga mengambil teori kinerja menurut Bernardin & Russel, yang dikutip oleh Gomes dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2003). Teori kinerja tersebut memuat aspek-aspek yang terbagi dalam 8 dimensi, yaitu *quantity of work*, *quality of work*, *job knowledge*, *creativity*, *cooperation*, *dependability*, *initiative*, dan *personal qualities*.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini dan hubungan antar variabel serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODA PENELITIAN

Berisi tentang jenis dan sumber data, variabel-variabel yang akan diteliti, populasi dan penentuan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai deskripsi responden, analisis data, statistika deskriptif dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang simpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dari pembahasan serta keterbatasan penelitian.