

BAB 1

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. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi, tanpa aspek manusia sulit kiranya tujuan-tujuan organisasi dapat dicapai.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara, (2002:67). Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan, sehingga setiap karyawan harus mampu bekerjasama dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus demi mewujudkan tingkat kepuasan para pelanggannya Kinerja karyawan dapat diukur melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu perusahaan mempunyai masalah yang sangat mendasar dimana seorang karyawan yang satu dengan yang lain tidak akan sama tingkat komitmen yang dimiliki. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja

Kepuasan kerja karyawan merupakan satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kinerja, oleh karena itu setiap perusahaan perlu berusaha agar karyawan mempunyai kinerja yang tinggi sehingga kinerja

perusahaan secara keseluruhan akan tinggi. Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Robbins (2005:179) adalah apa yang dimiliki oleh individu dalam pekerjaannya, sikap tersebut muncul akibat adanya persepsi masing-masing individu terhadap pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja menyangkut berbagai hal, seperti emosi dan kecenderungan perilaku seseorang. Oleh karena itu kepuasan kerja akan nampak terwujud dalam perilaku dan kinerja seseorang. Orang yang merasa puas akan pekerjaan, akan bekerja dengan semangat kerja tinggi sehingga kinerja karyawan tersebut tinggi. Dimana hal tersebut akan mempunyai dampak langsung ataupun tidak langsung terhadap efektivitas organisasi perusahaan Hidayat, (2011).

Rendahnya kepuasan kerja akan sangat berdampak pada semangat kerja. Karyawan yang tidak puas akan malas untuk bekerja sehingga akan berdampak pada kinerja. Dalam suatu perusahaan, salah satu hal yang paling dikhawatirkan adalah kinerja perusahaan tersebut yang terus menurun akibat rendahnya kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang rendah, dapat mengakibatkan kinerja karyawan akan turun bahkan akan terjadi pemogokan-pemogokan, pelambanan kerja, mangkir atau pergantian karyawan. Apabila perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawannya, perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan karena kinerja karyawan yang tinggi pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi menurut Steers and Porter (2001) dalam Wahyuni (2011) memberikan definisi komitmen pada organisasi sebagai kekuatan relatif identifikasi dan keterlibatan individu pada suatu organisasi tertentu, yang diindikasikan dengan adanya keyakinan kuat pada tujuan dan nilai-nilai organisasi, kesediaan melakukan usaha-usaha tertentu bagi

kepentingan organisasi serta keinginan kuat untuk terus menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu bekerja keras untuk berusaha mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berusaha melakukan yang terbaik bagi organisasinya. Komitmen organisasi merupakan salah satu bentuk perilaku karyawan yang lebih dari sekedar keanggotaan. Komitmen organisasi merupakan suatu bentuk loyalitas karyawan dan keterlibatan karyawan dalam berusaha semaksimal mungkin untuk organisasi dan kesediaan untuk mengedepankan kepentingan organisasi sehingga dapat berkontribusi tinggi dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Semakin karyawan terikat secara emosional, maka komitmennya terhadap organisasi akan semakin tinggi dan semakin besar pula kemungkinan mengarah pada peningkatan waktu dan tenaga yang dikeluarkan dalam pekerjaannya.

Komitmen organisasi memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan karena karyawan akan melakukan dan berperilaku pada pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, karyawan yang berkomitmen untuk perusahaan akan merasa senang menjadi bagian dari perusahaan tersebut dan melakukan yang terbaik untuk perusahaannya. Robbins (2006:69) mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat dimana karyawan mengkaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya dan berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Perkembangan industri otomotif di Indonesia sangat pesat dan signifikan. Menurut catatan dunia industri (2012), pada pertengahan 2012 sebanyak 13 perusahaan otomotif Indonesia memiliki aset sebesar Rp 18,9 trilyun dengan total tenaga kerja sebesar 27.270 orang. Diprediksikan bahwa selama 4 tahun ke depan, total aset 13 perusahaan otomotif yang

beroperasi di Indonesia tersebut akan mencapai angka diatas 40 trilyun dengan penyerapan tenaga kerja sekitar 50.000 orang Susilowati, (2013).

Pertumbuhan mobil pribadi tersebut merupakan suatu kesuksesan besar bagi perusahaan otomotif. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pembeli untuk membeli mobil yang ditawarkan oleh perusahaan otomotif. Menurut hasil penelitian Maritz Research (dalam Detik Oto, 2012) di Amerika Serikat, peranan *sales-marketing* dalam menarik pembeli ada pada urutan pertama berkisar 21,9 % yang diikuti oleh faktor influence keluarga atau orang lain. Hal senada juga terjadi di Indonesia, dari hasil penelitian yang dilakukan Indayani, Kirya, dan Yulianthini (2014) dinyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pembeli dalam membeli mobil adalah harga, tempat dealer tersebut, dan promosi dari *sales-marketing* itu sendiri. Dengan analisa dari kedua penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sales-marketing memiliki peran dalam pasar otomotif.

Sebagai orang-orang yang berada pada baris nomor satu, *sales-marketing* harus dapat menjual produk yang ditawarkan perusahaan dengan persaingan yang sangat tinggi, terlebih lagi kuantitas penjualan produk setiap periode yang ditetapkan menjadi tolak ukur dalam kinerja mereka. Menurut Mangkunegara (2002:67) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun perlu diketahui bahwa kinerja memiliki kriteria yang jelas agar dapat membedakan antara kinerja yang baik dan buruk. Spector (2008:31) mengatakan bahwa kriteria kinerja adalah suatu standard yang dapat memungkinkan kita untuk menilai hasil kerja orang yang terkait dalam pekerjaan tersebut. Tertulis dalam Blanchard dan Tacker (2004:98) pada dunia kerja, terdapat tiga faktor yang dapat memengaruhi kinerja dari seorang karyawan, yaitu knowledge, skill, dan attitude (KSA).

Dalam dunia *sales-marketing*, faktor tersebutlah yang menjadi acuan tertinggi dalam bidangnya. Menurut narasumber terkait mengatakan bahwa para *sales-marketing* harus dapat menjual produk walaupun motivasi ataupun lingkungan sekitar tidak berkesinambungan dengan diri mereka. Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa KSA menjadi tumpuan kuat bagi para *sales-marketing*. Posisi *sales marketing* merupakan posisi yang paling krusial dalam perusahaan otomotif sebab merupakan ujung tombak pendapatan perusahaan sehingga dibutuhkan orang-orang yang memiliki komitmen dan kepuasan kerja yang tinggi agar dapat menjaga kinerja yang dibutuhkan perusahaan sehingga perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan *sales marketing* pada *showroom* mobil di Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian *sales-marketing* pada *showroom* mobil di Surabaya?
- 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian *sales-marketing* pada *showroom* mobil di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian *sales-marketing* pada *showroom* mobil di Surabaya

- 2) Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bagian *sales-marketing* pada *showroom* mobil di Surabaya

1.4 Manfaat penelitian

Berikut adalah manfaat-manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis:

- 1) Manfaat akademis

Secara akademis, untuk mengetahui hubungan teori-teori yang sudah dipelajari dan mengembangkan ilmu, khususnya ilmu sumber daya manusia, tentang hubungan antara variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan.

- 2) Manfaat praktis

Memberikan informasi bagi perusahaan-perusahaan di Surabaya untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja karyawan bagian *sales-marketing* pada *showroom* mobil, sehingga perusahaan dapat mengetahui apakah dengan memperhatikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan bagian *sales-marketing* pada *showroom* mobil.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian yang akan dilakukan:

Bab 1: Pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

- Bab 2: Tinjauan Pustaka yang meliputi penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, model penelitian dan pengembangan hipotesis.
- Bab 3: Metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.
- Bab 4: Analisis data dan pembahasan yang meliputi analisis data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian.
- Bab 5: Penutup yang terdiri atas kesimpulan, saran untuk penelitian mendatang, serta keterbatasan penelitian.