

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era globalisasi selalu ditandai dengan adanya banyak perubahan-perubahan yang sangat pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, telah menyebabkan banyak tuntutan yang tidak dapat dihindari bagi para perilaku ekonomi maupun industri, tuntutan tersebut ialah bagaimana organisasi khususnya perusahaan bisa secara cepat menanggapi perubahan-perubahan yang telah terjadi pada saat ini. Organisasi mendapatkan tantangan agar mampu meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan mempunyai kemampuan dan keterampilan khusus sehingga mampu bersaing dalam dunia usaha ini.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam suatu organisasi, baik dalam organisasi yang besar maupun yang kecil. Peranan sumber daya manusia ini merupakan implementasi strategi yang sangat penting sebagai subjek pelaksana dari strategi organisasi tersebut dan mempunyai potensi seperti ide-ide dan pikiran, keahlian, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin dan lain-lain yang jika dibawa ke dalam organisasi dapat dimanfaatkan dan dioptimalkan potensinya untuk mencapai tujuan organisasi. Adanya interaksi dengan karakteristik masing-masing serta banyak yang membentuk gaya hidup, pola perilaku, dan etika kerja, semuanya akan mencirikan kondisi suatu organisasi, hal ini terjadi karena pengaruh dari sumber daya manusia itu sendiri dalam melaksanakan tugasnya.

Purba (2010) menyatakan secara umum kualitas SDM Indonesia masih rendah, hal ini merupakan kenyataan yang dihadapi saat saat ini, adapun indikator rendahnya kualitas SDM di Indonesia ditandai dengan laporan data *Human Development Indeks Report* tahun 2010 yang menempatkan Indonesia pada urutan ke 108 dari 169 negara di ASEAN. Indonesia di bawah Singapura (rangking 27, nilai 0,846), Brunei (rangking, 37, nilai 0,805, Malaysia (rangking 57, nilai 0,744), Thailand (rangking 92, nilai 0,654), Filipina (rangking 97, nilai 0,638), di atas, Vietnam (rangking 113, nilai 0,572), Laos PDR (rangking 122, nilai 0,497), Combodia (rangking, 122, nilai 0,494) Myanmar (rangking 132, nilai 0,451).

Samsudin (2006:21) menyatakan banyaknya keunggulan yang dimiliki perusahaan, tidak akan dapat memaksimalkan produktivitasnya dan mencapai hasil lainnya yang lebih baik tanpa adanya karyawan yang berkeahlian, berkompeten dan berdedikasi tinggi terhadap perusahaan, salah satu pokok penting menyangkut sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tergantung pada perilaku atau sikap terhadap perusahaan. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek pelaku, karena tanpa karyawan, perusahaan dan organisasitidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawan semua itu akan dapat berkembang.

Handoko (1987:119) menyatakan perputaran merupakan tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia. Karena kejadian-kejadian tersebut tidak dapat diperkirakan, kegiatan-kegiatan pengembangan harus mempersiapkan setiap saat pengganti karyawan yang keluar. Di sisi lain, dalam banyak kasus nyata, program pengembangan perusahaan yang sangat baik justru meningkatkan keinginan berpindah karyawan. Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan organisasi.

Karyawan dapat keluar dari organisasi secara sukarela maupun karena hal lain, seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman, pekerjaan tersebut tidak cocok dengan tujuan karirnya, atau adanya gaji yang lebih tinggi pada organisasi lain, di saat karyawan tersebut keluar, sebuah organisasi harus mengeluarkan biaya finansial untuk mengeluarkan biaya finansial untuk memilih, merekrut dan melatih karyawan baru, oleh karena itu diharapkan pihak perusahaan lebih memperhatikan rasa nyaman dan kesejahteraan karyawan agar tidak terjadi hal-hal yang disebutkan diatas.

Organisasi yang mengutamakan karyawan memiliki angkatan kerja yang berdedikasi dan berkomitmen pada perusahaan sehingga mampu menciptakan produktivitas dan kepuasan karyawan yang lebih tinggi, dengan kepuasan karyawan yang tinggi maka akan tercipta suasana kerja yang nyaman dengan begitu karyawan akan bekerja melebihi kewajiban kerja biasa dan memberikan kinerja melebihi apa yang diharapkan, perilaku tersebut mampu meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasional. Perilaku karyawan tersebut dalam organisasi disebut sebagai Perilaku Kewarganegaraan Organisasional selanjutnya disingkat PKO. Seorang karyawan yang memunculkan perilaku PKO disebut juga sebagai karyawan yang baik. Contoh perilaku PKO adalah membantu rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku didalam suatu organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal (situasi tidak menyenangkan), memberi saran-saran yang dapat membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Rohayati,2014).

Menurut Luthans (2006 : 251) PKO memiliki definisi sebagai refleksi dari ciri karyawan yang koperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. PKO memiliki lingkup yang luas dibandingkan dengan komitmen karyawan secara pribadi karena arti dari *citizen* berarti kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta

terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku PKO tidak terdapat pada gambaran tugas karyawan, tetapi sangat diharapkan, karyawan mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasional, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Karyawan yang memiliki PKO akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasional tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. PKO berorientasi pada perilaku dan diharapkan perilaku tersebut mencerminkan nilai yang dihayati. Sifat dari PKO adalah pragmatis sehingga dapat diaplikasikan pada manajemen organisasi, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

Karyawan yang telah lama bekerja pada suatu organisasi memiliki kelekatan hubungan dan ikatan yang kuat dengan organisasi. Keterikatan karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja dikenal dengan istilah komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Teresia dkk,2008). Komitmen organisasional yang tinggi dapat diartikan bahwa pemihakan karyawan pada organisasi yang mempekerjakannya juga tinggi (Koesmono, 2007).

Karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan yang berkomitmen rendah. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya, sebaliknya, komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Suatu organisasional tidak akan mampu melakukan perubahan dengan cepat dan menampilkan kinerja yang baik jika tidak berhasil memenangkan komitmen karyawannya, hal ini dikarenakan komitmen organisasional yang

tinggi menghasilkan tingginya kinerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keinginan keluar karyawan (Teresia dkk, 2008).

Keinginan berpindah merupakan sinyal awal terjadinya *turnover* di dalam organisasional. Apabila karyawan berpikir untuk berpindah kerja, maka akan sibuk untuk mencari kesempatan kerja di luar dan secara aktif mencarinya. Karyawan yang telah memperoleh kesempatan yang lebih baik maka akan berpindah kerjnya, sebaliknya bila kesempatan itu tidak tersedia, secara emosional dan mental karyawan akan melakukan penarikan diri dari perusahaan seperti dengan datang terlambat, sering membolos, kurang antusias, kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik, dan lain sebagainya (Riyanto, 2008).

Diantara sekian banyak perusahaan yang ada di Indonesia, maka didapatkan adanya permasalahan yang timbul, salah satunya di perusahaan AUTO 2000 Surabaya, berdasarkan wawancara informal yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa terjadi masalah tersebut terkait dengan adanya keinginan untuk keluar kerja disana yang bervariasi, sehingga tampak di suatu periode tertentu keinginan untuk keluar kerja meningkat, namun di periode lain tampak menurun, dengan timbulnya masalah yang terjadi tersebut, maka peneliti ingin melihat apa faktor-faktor penyebabnya dan mencoba menjadikan PT AUTO 2000 Surabaya menjadi obyek penelitian dalam skripsi tersebut. Sekilas tentang PT Astra International Tbk, yang dikenal sebagai PT AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International, Tbk. Saat ini AUTO2000 adalah main dealer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80% dari total penjualan Toyota. AUTO 2000 berkembang pesat karena memberikan berbagai layanan yang sangat memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna Toyota. Dengan slogan “Urusan Toyota jadi mudah!”

AUTO2000 bertujuan agar perusahaan selalu menjadi yang terdepan dalam pelayanan. Produk-produk AUTO 2000 yang inovatif seperti THS (*Toyota Home Service*), *Express Maintenance* (servis berkala hanya dalam satu jam) dan *Express Body Paint* (perbaiki body 3 panel dalam 8 jam saja) *Booking Service* mencerminkan perhatian AUTO 2000 yang tinggi kepada pelanggannya. AUTO 2000 Surabaya merupakan salah satu jaringan dari AUTO 2000 di Indonesia. Jaringan ini berlokasi di beberapa tempat di Surabaya, dengan fasilitas yang ditawarkan adalah penjualan, service, dan suku cadang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) dan Komitmen Organisasional terhadap Keinginan Keluar Karyawan Bagian Servis Bengkel di AUTO 2000 Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Apakah ada pengaruh PKO terhadap keinginan keluar karyawan bagian servis di AUTO 2000 Surabaya?
- b. Apakah ada pengaruh komitmen organisasional terhadap keinginan keluar karyawan bagian servis di AUTO 2000 Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara PKO terhadap tingkat keinginan keluar karyawan bagian servis di AUTO 2000 Surabaya.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara komitmen organisasional terhadap tingkat keinginan keluar karyawan bagian servis di AUTO 2000 Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

a. Secara akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya pada pengaruh PKO dan komitmen organisasional terhadap tingkat keinginan keluar pada karyawan

b. Secara praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi perusahaan dalam membuktikan pengaruh PKO dan komitmen organisasional terhadap tingkat keinginan keluar karyawan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian di masa depan yang mengangkat tema yang serupa.

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika skripsi.

## **BAB II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai cara untuk melakukan kegiatan penelitian, antara lain : jenis penelitian, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik analisis data.

## **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang tampilan data yang didapat dari hasil penelitian, analisis dan pembahasan, pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab akhir yang berisi tentang simpulan secara umum dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Di samping itu juga disertakan saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan dasar dalam penelitian selanjutnya.