

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada masa sekarang, perkembangan dunia perekonomian semakin pesat. Semua sektor bisnis bersaing untuk mencapai tujuan dan berlomba-lomba untuk menjadi pemimpin didalam persaingan. Sehingga suatu organisasi dituntut untuk semakin maju agar dapat mencapai tujuan, maupun menghadapi tantangan dan ancaman. Tak terkecuali dalam sektor jasa ekspedisi.

Organisasi penyedia jasa ekspedisi di Indonesia semakin berkembang dari tahun ke tahun, dengan semakin banyaknya organisasi tersebut membuat persaingan sangat ketat dalam sektor tersebut. Sehingga organisasi dituntut untuk mencari strategi yang dapat menarik lebih banyak konsumen untuk menggunakan jasanya. Selain itu, suatu organisasi juga harus mempunyai strategi untuk mencapai target yang sudah ditentukan sebelumnya.

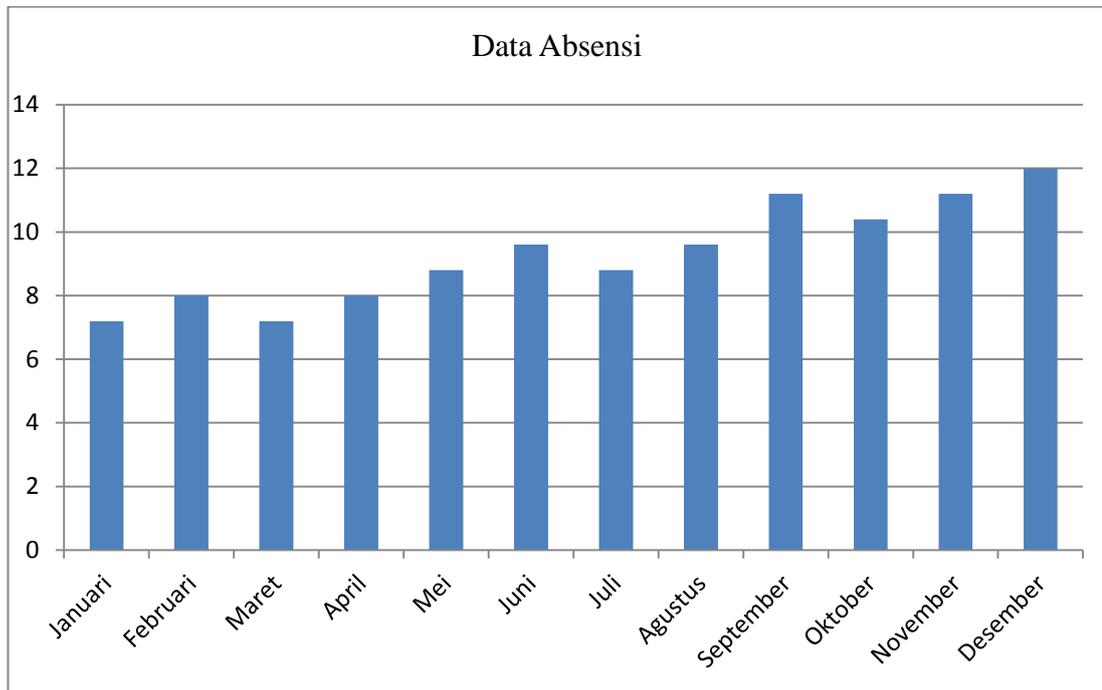
Dalam mencapai tujuan dan menghadapi berbagai tantangan maupun ancaman, organisasi sangat bergantung terhadap sumber daya manusia. SDM (Sumber Daya Manusia) pada dasarnya mempunyai hubungan yang saling menguntungkan dengan organisasi. Organisasi menuntut kemampuan yang optimal agar tercipta produktifitas dan efektifitas yang maksimal dari SDM untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Secara tidak langsung organisasi mengharapkan komitmen dari karyawannya.

Komitmen karyawan pada suatu organisasi akan tinggi jika mereka merasa puas dan mampu memenuhi semua kebutuhan hidup sesuai dengan apa yang ia harapkan. Karyawan yang terpenuhi kebutuhannya tersebut diharapkan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari organisasi dan bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasi tersebut. Sedangkan karyawan yang tidak terpenuhi kebutuhannya akan merasa tidak puas dan memicu ketidakhadiran dan rencana untuk mencari pekerjaan yang lain (*turnover*).

Komitmen yang tinggi merupakan hasil dari kesadaran dan penerapan yang diarahkan oleh diri sendiri terhadap pekerjaan yang ditekuni, kehadiran secara rutin, pengawasan dan usaha yang kuat juga konsisten. Dalam dunia kerja, komitmen karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) mengawali bisnisnya tahun 1970 di Jakarta. Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen, TIKI membuka beberapa kantor cabang di berbagai wilayah di Jakarta. Kantor cabang tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen dengan layanan utama *Drive Thru* secara penuh selama 24 jam. Salah satu kantor cabang TIKI terletak di Jalan Pemuda, No. 710-711 Jakarta Timur.

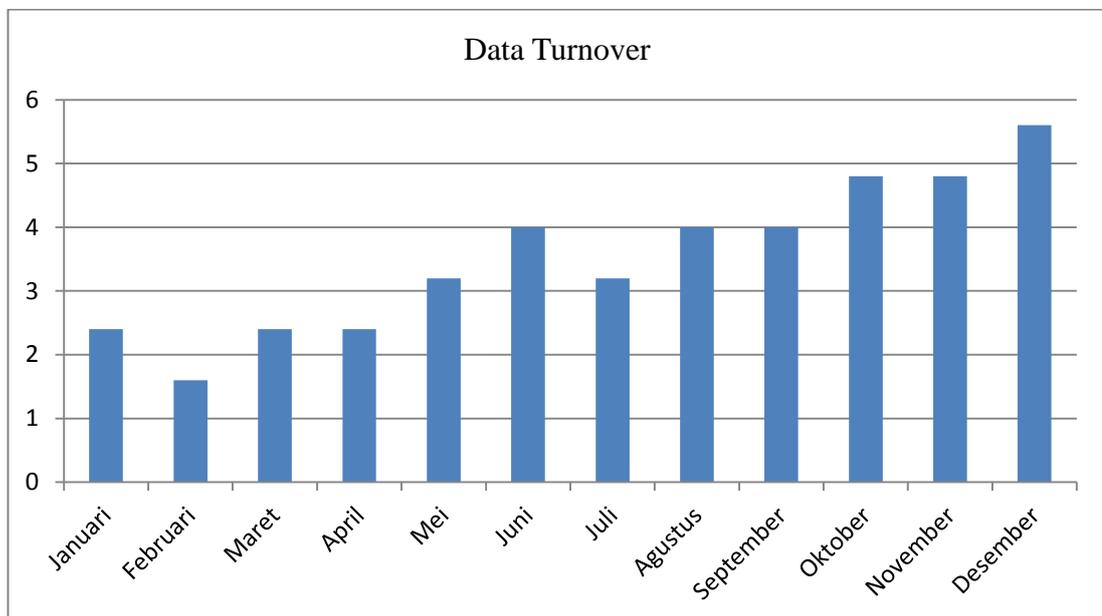
Hal yang menjadi indikasi rendahnya komitmen adalah tingkat ketidakhadiran dan *turnover* karyawan operasional di TIKI Kantor Cabang Pemuda terlihat tidak begitu baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah keketidakhadiran karyawan yang signifikan selama tahun 2014.



Gambar 1.1

Data absensi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda

Sumber: Divisi SDM TIKI Pemuda, diolah oleh peneliti



Gambar 1.2

Data turnover karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda

Sumber: Divisi SDM TIKI Pemuda, diolah oleh peneliti

Dari data pertama menunjukkan jumlah karyawan yang tidak hadir kerja pada tahun 2014 dalam bentuk presentase. Presentase tersebut dihitung dari jumlah karyawan operasional TIKI kantor cabang pemuda yang sebanyak 125 karyawan secara keseluruhan. Data tersebut memperlihatkan bahwa jumlah karyawan yang tidak hadir kerja selalu berada diantara 7,2%-12%. Berarti ada sekitar 9-15 karyawan yang tidak hadir kerja pada setiap bulannya selama tahun 2014.

Sedangkan data kedua menunjukkan terjadinya *turnover* pada tahun 2014. Dari data kedua dapat dilihat terjadinya kecenderungan kenaikan tingkat *turnover* pada tahun tersebut. Selama tahun 2014 terjadi *turnover* terendah pada bulan februari sebesar 2,4%. Sedangkan *turnover* tertinggi terjadi pada bulan desember sebesar 5,6% atau sejumlah 7 karyawan. Terjadi kecenderungan kenaikan tingkat ketidakhadiran dan tingkat *turnover* tersebut dapat mengindikasikan rendahnya komitmen organisasi pada karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda.

Komitmen karyawan yang rendah dapat disebabkan oleh beberapa hal. Salah satunya adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dilaksanakan. Jika karyawan menyenangi atau merasa nyaman terhadap lingkungan kerjanya, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis produktivitas kerja karyawan juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut diantaranya mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan. Ada pula lingkungan fisik tempat karyawan bekerja yang berupa bangunan tempat bekerja,

kualitas udara, fasilitas kesehatan, dll. Lingkungan kerja di organisasi seringkali tercermin dalam perilaku kerja karyawan, sehingga organisasi yang memiliki lingkungan yang baik dan kuat dapat berdampak terhadap komitmen yang tinggi pula oleh karyawan terhadap organisasinya. Faktor lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap sikap individu pada organisasi.

Awal mula terindikasinya lingkungan kerja menjadi penyebab rendahnya komitmen organisasi oleh karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda adalah berdasarkan pra riset dan observasi. Pada pra riset ini, peneliti melakukan wawancara pada bulan Maret 2015 yang melibatkan 15 responden yang mengaku pernah tidak hadir kerja. Keseluruhan responden tersebut adalah laki-laki.

Tabel 1.1

Hasil pra riset

Lingkungan Kerja	Penilaian	
	Baik	Buruk
Tingkat Kebisingan	33,33%	66,67%
Tata Ruang	33,33%	66,67%
Perlengkapan	40,00%	60,00%
Kualitas udara	20,00%	80,00%
Hubungan Sosial	73,33%	26,67%

Sumber: Data diolah peneliti

Tabel tersebut menunjukkan penilaian melalui persepsi individu terhadap baik atau buruknya aspek lingkungan kerja yang terdapat di TIKI Kantor Cabang Pemuda. Hasilnya bahwa didalam aspek kebisingan, tata ruang, perlengkapan, dan udara sebagian besar karyawan memberikan penilaian buruk. Buruknya aspek kebisingan dapat disebabkan karena terdengarnya suara mesin yang ada di gedung. Selain itu, buruknya kualitas udara dimungkinkan terjadi karena sangat terbukanya ventilasi udara, sehingga debu maupun kotoran dapat masuk ke dalam gedung dan menyebabkan kualitas udara di dalam kantor menjadi buruk. Selain itu, aspek tata ruang dan perlengkapan juga mendapat respon yang buruk dari sebagian besar karyawan. Empat dari lima aspek lingkungan kerja mendapat persepsi buruk dari sebagian besar karyawan. Hal tersebutlah yang menjadi indikasi awal buruknya faktor lingkungan kerja yang diduga dapat berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Selain lingkungan kerja, faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi komitmen organisasi adalah kepuasan kerja. TIKI Kantor Cabang Pemuda mempunyai tuntutan pekerjaan yang tinggi diantaranya dalam hal ketelitian, kesigapan, dan juga kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang berat. Setiap karyawan dituntut untuk menguasai dan mengerjakan pekerjaan yang terdapat pada divisi lain. Sehingga hal tersebut juga dapat menjadi beban tersendiri bagi para karyawan.

Didalam hasil pra riset peneliti yang telah dilakukan oleh 15 karyawan operasional, didapatkan ada beberapa alasan yang menyebabkan mereka tidak hadir kerja. Hal pertama adalah dalam aspek gaji. Sebagian besar karyawan

mengungkapkan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan dirasa berat dan kurang sebanding dengan gaji yang mereka peroleh. Karyawan merasa pekerjaan mereka berat karena mereka sering sekali bekerja dengan cepat sedangkan waktu bekerjanya rata-rata adalah 12 jam dalam sehari kerja. Sedangkan dengan beban kerja yang dirasa tinggi itu karyawan hanya mendapatkan gaji yang setara dengan UMR (Upah Minimum Regional) DKI Jakarta yang telah ditetapkan sebesar Rp. 2.700.000,- per bulan.

Selain aspek gaji, beberapa karyawan juga menyebutkan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan tidak sesuai dengan minat mereka. Sehingga karyawan tersebut merasa bosan dan tidak dapat menikmati pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ketiga adalah aspek supervisi. Menurut beberapa karyawan, supervisi mereka selalu menunjukkan sikap yang emosional dalam memberikan arahan maupun teguran dalam pekerjaan. Sehingga hal tersebut seringkali membuat karyawan merasa takut terhadap supervisi mereka. Hal-hal tersebut diduga berdampak pada rendahnya kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Berdasarkan faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab menurunnya komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Operasional di PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Pemuda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda?
4. Apakah lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda?
5. Seberapa besar kontribusi lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran tentang lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan operasional karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda.

4. Untuk mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda.
5. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan operasional TIKI Kantor Cabang Pemuda.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini peneliti dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, dan semakin menguatkan pemahaman peneliti akan ilmu di bidang studi manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu karya potensial yang dapat dijadikan bahan referensi sekaligus bahan pembelajaran yang bermanfaat bagi Universitas Negeri Jakarta. Khususnya untuk program studi manajemen, konsentrasi sumber daya manusia.

3. Pengembangan Ilmu dan Pengetahuan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.