

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ketika menjalankan sebuah usaha, suatu perusahaan pasti mempunyai tujuan yang wajib untuk dicapai. Adapun yang dapat membantu tujuan tersebut tercapai salah satunya ialah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, hal ini dikarenakan tidak ada satu pun perusahaan yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa unsur manusia dengan kemampuan manajerialnya yang mencukupi di dalamnya. Menurut Samsuni, manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Samsuni, 2017). Bagai cermin yang memiliki refleksi, maka jika sumber daya sumber manusia yang dimiliki dalam suatu perusahaan buruk maka suatu perusahaan pasti tidak akan dapat mencapai tujuannya, tentu saja hal ini berkaitan erat dengan kinerja karyawannya, seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, serta ketatnya persaingan yang ada maka tentu saja hal ini berkaitan dengan karyawan yang kemudian dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin, dan memberikan kinerja yang baik demi kemajuan perusahaan.

Kualitas sumber daya manusia yang baik dapat diprediksi menghasilkan kinerja yang sesuai, yang mana kinerja karyawan dianggap mampu

mempengaruhi, dikarenakan mengukur mengenai seberapa banyak mereka menghasilkan pekerjaan yang positif untuk perusahaan, karena jika kinerja yang positif tercapai maka, bukan hal yang tidak mungkin juga tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja menurut (Colquitt et al., 2015) merupakan hasil akhir pekerjaan seseorang sesuai dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Adapun Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016). Oleh sebab itu alangkah pentingnya bagi perusahaan untuk mengetahui mengenai beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, menurut (Kasmir, 2016) terdapat 13 faktor yang memengaruhi kinerja beberapa diantaranya memengaruhi secara langsung, dan juga beberapa diantaranya memengaruhi secara langsung dan tidak langsung. Adapun 13 faktor tersebut ialah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Dalam penelitian ini, yang akan diteliti 3 faktor, yakni kepuasan kerja, motivasi, dan komitmen.

Demi terciptanya kinerja karyawan yang maksimal maka karyawan harus merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan, adapun kepuasan kerja menurut (Robbins & Judge, 2017) merupakan sebuah suasana hati yang positif mengenai pekerjaan seseorang dimana dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya, hal ini sejalan dengan pengertian kepuasan kerja menurut (Sherwood et al., 1967) yang menyatakan bahwasanya kepuasan kerja

merupakan sikap positif atau negatif yang dimiliki oleh individu terhadap pekerjaan mereka. Serta menurut (Colquitt et al., 2015) kepuasan kerja adalah keadaan emosi seseorang yang merasa senang, hal ini dapat dilihat dengan hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Ini mewakili bagaimana perasaan dan pemikiran seseorang tentang pekerjaannya. Menurut (Kasmir, 2016) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja ialah kepuasan kerja, dimana jika karyawan merasa senang atau gembira dengan atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut memengaruhi hasil kerja karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Juniantara & Riana, 2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Harahap & Tirtayasa, 2020) yang juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan maka akan semakin tinggi juga kinerja karyawan tersebut.

Tak hanya kepuasan kerja saja, namun motivasi pun dapat menjadi factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan jika seorang karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam dirinya untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan kemudian memberikan hasil yang sesuai dengan harapan mereka maka tentu saja hal ini akan menghasilkan sebuah kinerja kerja yang baik bagi seorang karyawan dan tentu saja memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Adapun motivasi menurut (Colquitt et al., 2015) adalah

sebuah runtutan kekuatan energik yang kemudian menentukan tujuan, kesungguhan, dan serta usaha kerja pada seorang karyawan, serupa dengan teori motivasi menurut (Robbins & Judge, 2017) yang menyatakan bahwasannya motivasi merupakan rangkaian yang menjelaskan intensitas, arah, dan kesungguhan individu sebagai upaya guna mencapai tujuan. Sejalan dengan 2 teori ahli di atas menurut (Sherwood et al., 1967) motivasi merupakan seperangkat proses yang membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku manusia untuk mencapai suatu tujuan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Lusri & Siagian, 2017), (Farisi et al., 2020), serta (Satria, 2018) dan (Kuswati, 2020) menyatakan bahwasannya motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan kepuasan kerja dan motivasi kerja yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, komitmen pun menjadi salah satu faktornya juga, hal ini mengutip dari (Kasmir, 2016). Adapun pengertian komitmen menurut (Colquitt et al., 2015) merupakan keinginan dari seorang karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Di mana Komitmen organisasi mempengaruhi apakah seorang karyawan tetap menjadi anggota organisasi (dipertahankan) atau pergi untuk mengejar pekerjaan lain (berbalik). Komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang anggota mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuannya serta ingin mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins & Judge, 2017). Menurut (Colquitt et al., 2015) komitmen organisasi adalah keinginan seorang anggota untuk tetap menjadi anggota organisasi. Anggota yang berkomitmen selalu ingin berkontribusi

dengan pekerjaan yang ada di organisasi, bahkan yang memiliki komitmen bersedia berkorban untuk terlibat dalam sebuah pekerjaan di organisasi (Robbins & Judge, 2017). Selain itu, seseorang yang berkomitmen tinggi dan sudah lama berada dalam organisasi, mereka tidak ingin meninggalkan organisasi tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Barlian Noer, 2016), (Susanti, 2016) komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lasmi & Funky, 2018) yang menyatakan bahwasanya komitmen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tetapi tampaknya hal-hal di atas berbeda dengan hasil-hasil penelitian berikut yang mana menurut hasil penelitian (Kristine, 2017) dan (Tarjo, 2020) menyatakan bahwasanya kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Changgriawan, 2017) dan (Razak et al., 2018) yang menyatakan bahwasanya motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta, penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Muhsin, 2018) dan (Suwibawa et al., 2018) yang menyatakan bahwasanya komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Dari hal-hal di atas kemudian dapat disimpulkan bahwasanya masih terdapat perbedaan dan kesimpangsiuran mengenai pengaruh kepuasan kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen sebagai variabel intervening, melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan

kerja, dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen sebagai variabel intervening?

Penelitian ini dilakukan pada pusat perbelanjaan terbesar di kota Balikpapan yakni pusat perbelanjaan E-Walk, di mana pusat perbelanjaan ini didirikan pada 9 September 2009 di kota Balikpapan, yang terdiri dari 7 lantai dengan berbagai macam penyewa-penyewa. e-Walk merupakan pusat perbelanjaan yang berkonsep untuk menyediakan seluruh kebutuhan keluarga dalam satu tempat.

Sebagai pusat perbelanjaan yang terbesar di kota Balikpapan, tentu saja pusat perbelanjaan ini sangat memerlukan banyak sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik agar tujuan dari pusat perbelanjaan ini dapat tercapai. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh peneliti terdapat fenomena di pusat perbelanjaan ini, bahawasanya pada saat tahun 2020 terdapat pengurangan pegawai secara besar-besaran, yang awalnya jumlah pegawainya bertotal 289 kini berkurang menjadi 180, namun ternyata hal ini tidak berdampak buruk bagi kinerja karyawannya, yang terjadi ialah terdapat peningkatan pada kinerja karyawan di pusat perbelanjaan e-Walk ini. Di mana bisa dilihat fakta di lapangan bahwa, dengan berkurangnya jumlah karyawan dalam perusahaan, kualitas karyawan tetap sangat baik, hal ini dapat terlihat dari seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan yang ia lakukan, tentu saja hal ini sesuai dengan teori kinerja karyawan yang dimiliki oleh (Mathis et al., 2017) yang mana salah satu indikatornya ialah kualitas. Berdasarkan survey yang dilakukan, juga terdapat fakta lain yang mana ternyata para karyawannya merasa puas dengan gaji yang

mereka dapatkan di perusahaan ini, yang mana kemudian juga para karyawan dalam perusahaan ini memberikan kinerja yang terbaik karena adanya dorongan atau motivasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sehingga dari hal-hal di atas dapat diambil pertanyaan bahwasanya apakah kepuasan kerja, motivasi, serta komitmen dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas serta masih terdapatnya gap riset yang terjadi pada penelitian-penelitian sebelumnya maka peneliti ingin mengkonfirmasi dan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening” yang di tulis oleh (Febrianti & Triono, 2020). Perubahan dilakukan pada objek penelitian yang awalnya karyawan PT. Mutiara Timur Raya menjadi karyawan pusat perbelanjaan e-Walk Balikpapan. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu dan memberikan informasi bagi pihak terkait mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja, dan Motivasi, terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen sebagai variabel intervening.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen?
2. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap komitmen?
3. Apakah komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

5. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan ?
6. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen melalui komitmen sebagai variabel intervening ?
7. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen sebagai variabel intervening?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen
2. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap komitmen
3. Menganalisis pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
5. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan
6. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen melalui komitmen sebagai variabel intervening
7. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen sebagai variabel intervening

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah bukti empiris dan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen sebagai variabel intervening pada pusat perbelanjaan Ewalk di Kota Balikpapan.

#### **2. Manfaat Praktis**



Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau memberikan informasi kepada terkait dengan pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen sebagai variabel intervening sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya.