

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komitmen organisasi merujuk pada perasaan setia atau loyal kepada pekerjaan dan organisasi di mana karyawan tersebut bekerja (Arsih, dkk, 2018). Komitmen karyawan dikenal sebagai pendekatan sikap terhadap organisasi. Komitmen karyawan memiliki dua komponen, yaitu sikap dan kehendak untuk berperilaku. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan padanya dan merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan ikut memperhatikan nasib organisasinya. Pada karyawan yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeinginan untuk bergabung dengan organisasi lain, sedangkan karyawan dengan komitmen rendah cenderung bekerja tidak maksimal, bahkan berencana meninggalkan atau *resign* dari perusahaan.

Begitu pula pada karyawan di Dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading. Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa komitmen karyawan dealer masih rendah. Hal demikian ditunjukkan dengan kedisiplinan karyawan yang masih kurang, karena masih banyak karyawan yang tidak datang tepat waktu. Selain itu, dealer juga tidak jarang memilih untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya, seperti tidak memperpanjang kontrak kerja dengan karyawannya, sehingga dealer harus melakukan rekrutmen karyawan baru. Pemutusan

hubungan kerja tersebut dilakukan karena kedisiplinan karyawan yang kurang baik dan kerap kali terlambat dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan, sehingga sering pula tugasnya menumpuk dan membuat konsumen menunggu lebih lama. Karyawan juga terkadang tidak memberikan pelayanan dengan ramah, seperti jarang memberikan senyum, sapa dan salam yang dapat membuat konsumen merasa nyaman menservis kendaraan bermotornya di dealer.

Rendahnya komitmen karyawan ini tentunya disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dimungkinkan memengaruhi rendahnya komitmen organisasi yaitu iklim organisasi perusahaan yang kurang baik. Iklim organisasi merupakan suatu keadaan atau sifat yang menggambarkan suatu lingkungan psikologis organisasi dan dirasakan oleh anggotanya (Arsih, dkk, 2018). Suatu organisasi yang baik dapat menciptakan iklim/kondisi kerja yang nyaman dan aman bagi karyawannya. Selain itu, iklim kerja yang baik dapat membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Swastadiguna & Dewi (2018) menunjukkan bahwa iklim organisasi dapat memengaruhi komitmen organisasi. Hal demikian berarti bahwa iklim organisasi yang baik dapat meningkatkan komitmen organisasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa dealer memiliki peralatan dan perlengkapan yang cukup lengkap untuk mendukung tugas karyawan, seperti alat bengkel, komputer dan printer. Fasilitas pendukung lainnya juga sudah tersedia, seperti televisi, kipas angin, meja dan kursi, hingga air mineral dan minuman instan lainnya yang dapat dikonsumsi karyawan dan konsumen

yang berkunjung. Meskipun demikian, belum dapat diketahui secara pasti pengaruh dari iklim organisasi tersebut terhadap rendahnya komitmen organisasi karyawan.

Faktor lain yang dimungkinkan memengaruhi komitmen organisasi karyawan, yaitu kepuasan kerja. Robbins & Judge (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Secara sederhana kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat seseorang menyenangi pekerjaan yang dilakukan karena mereka merasa senang dalam melakukan pekerjaannya. Jika karyawan merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi tentu akan berusaha mempertahankan keanggotaannya serta mengabdikan diri sepenuhnya pada sasaran dan tujuan organisasi sehingga komitmen karyawan terhadap organisasi akan tercipta dengan sendirinya dengan komitmen yang dimilikinya.

Kepuasan kerja dianggap sebagai pemicu tumbuhnya komitmen karyawan karena ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya karyawan cenderung akan lebih berkomitmen terhadap organisasi atau pegawai yang komitmen akan bersedia memberikan diri dengan suka rela untuk memajukan satuan kerjanya atau organisasi tempatnya bekerja. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa beberapa karyawan merasa cukup puas bekerja di Dealer Yamaha

Mulya Motor Ujung Gading. Kepuasan tersebut ditunjukkannya dengan masih bekerja di dealer dan tidak ada keinginan untuk keluar dalam waktu dekat.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap suatu kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Hidayat, 2013). Kepuasan kerja dapat diperoleh dari balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2013) menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh pada komitmen organisasi, artinya makin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka makin tinggi pula komitmen organisasi, sebaliknya makin rendah kepuasan kerja yang diperoleh maka makin rendah pula komitmen organisasinya. Hal tersebut dapat berdampak buruk bagi organisasi, karena dapat dimungkinkan karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung untuk keluar dari perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Swastaguna & Dewi (2018) serta Julian & Siregar (2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi. Kepuasan kerja merupakan persepsi karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang dapat menerima pekerjaannya dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan, memungkinkan karyawan tersebut untuk memperoleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang diperoleh tentunya dapat berdampak pada kinerja karyawan yang lebih baik.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi akan memberikan dampak yang positif signifikan bagi kepuasan kerja karyawan, karena

iklim organisasi akan mempengaruhi seseorang untuk bisa termotivasi dalam melakukan pekerjaan sehingga akan merasakan puas dengan pekerjaannya. Jadi, jika kepuasan kerja telah terpenuhi, maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat sehingga akan berpengaruh positif di dalam organisasi.

Terkait dengan pernyataan tersebut, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang juga melakukan penelitian terkait dengan iklim organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan dapat dijadikan landasan dalam penelitian ini. Beberapa penelitian tersebut disajikan dalam Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 *Research Gap*

Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Iklim organisasi terhadap komitmen organisasi			
Suarningsih, Alamsyah, Thoyib (2013)	Pengaruh iklim organisasi terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan dirumah sakit.	Sampel: 81 orang karyawan RS lawang medika malang  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan positif baik terhadap komitmen organisasional
Danish, Draz & Ali (2015)	<i>Impact of Organizational Climate on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Education Sector of Pakistan</i>	Sampel: 179 pendidik dari perguruan tinggi dan universitas di Punjab, Pakistan  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Organizational Climate</i> berpengaruh positif signifikan pada <i>Organizational Commitment</i> .
Widiarti & Dewi (2016)	Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional pada	Sampel: 123 responden  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

<b>Penulis dan Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	Dinas Pendapatan Provinsi Bali		komitmen organisasional
Ausri, Susilo & Sulistyو (2018)	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening	Sampel: 79 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang  Penelitian kuantitatif, dengan kuesioner, dan analisis jalur dengan SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif signifikan pada komitmen organisasi.
Swastadiguna & Dewi (2018)	<i>The Effect of Organizational Climate on Organizational Commitment with Job Satisfaction as Mediating Variabel</i>	Sampel: 84 karyawan Perusahaan Daerah Pasar Kota Denpasar, Bali  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan analisis menggunakan PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>organizational climate</i> berpengaruh positif signifikan pada <i>organizational commitment</i>
Iklim organisasi terhadap kepuasan kerja			
R.Yudhi Satria R.A (2005)	Hubungan antara komitmen organisasi dan iklim organisasi dengan kepuasan kerja karyawan universitas muhammadiyah surakarta.	Sampel: 300 karyawan universitas muhammadiyah surakarta.  Dengan teknik random sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi dengan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif.
Danish, Draz & Ali (2015)	<i>Impact of Organizational Climate on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Education Sector of Pakistan</i>	Sampel: 179 pendidik dari perguruan tinggi dan universitas di Punjab, Pakistan  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Organizational Climate</i> berpengaruh positif signifikan pada <i>Job Satisfaction</i>
Ausri, Susilo & Sulistyو (2018)	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebagai	Sampel: 79 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif signifikan pada kepuasan kerja

Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Variabel Intervening	Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan analisis jalur dengan SPSS	
Swastadiguna & Dewi (2018)	<i>The Effect of Organizational Climate on Organizational Commitment with Job Satisfaction as Mediating Variabel</i>	Sampel: 84 karyawan Perusahaan Daerah Pasar Kota Denpasar, Bali  Penelitian kuantitatif, dengan kuesioner, dan analisis menggunakan PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>organizational climate</i> berpengaruh positif signifikan pada <i>job satisfaction</i>
Kepuasan kerja terhadap komitmen			
Unal (2012)	<i>Relationship Between Organizational Commitment and Ethical Climate: The Mediating Role of Job Satisfaction Dimensions (A Study in A Group of Companies in Turkey)</i>	Sampel: 199 karyawan  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi <i>job satisfaction</i> berpengaruh signifikan pada <i>affective</i> dan <i>continuance commitment</i> .
Hidayat (2013)	Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan	Sampel: 200 karyawan perbankan  Penelitian kuantitatif, dengan kuesioner, dan analisis jalur dengan SEM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.
Widiarti & Dewi (2016)	Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali	Sampel: 123 responden  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional
Ausri, Susilo & Sulistyono (2018)	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional	Sampel: 79 karyawan PDAM Kota Malang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif

Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening	Penelitian kuantitatif, dengan kuesioner, dan analisis jalur dengan SPSS	signifikan pada komitmen organisasi
Swastadiguna & Dewi (2018)	<i>The Effect of Organizational Climate on Organizational Commitment with Job Satisfaction as Mediating Variabel</i>	Sampel: 84 karyawan Perusahaan Daerah Pasar Kota Denpasar, Bali  Penelitian kuantitatif, dengan kuesioner, dan analisis menggunakan PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job satisfaction</i> berpengaruh positif signifikan pada <i>organizational commitment</i>
Iklim organisasi terhadap komitmen melalui kepuasan kerja			
Unal (2012)	<i>Relationship Between Organizational Commitment and Ethical Climate: The Mediating Role of Job Satisfaction Dimensions (A Study in A Group of Companies in Turkey)</i>	Sampel: 199 karyawan  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis menggunakan analisis regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa CSP dan <i>Fellow Workers</i> (dimensi <i>job satisfaction</i> )memediasi pengaruh <i>ethical climate</i> dan <i>affective commitment</i> , sedangkan; sedangkan CSP memediasi pengaruh <i>ethical climate</i> dan <i>continuance commitment</i> .
Ausri, Susilo & Sulistyio (2018)	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening	Sampel: 79 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan analisis jalur dengan SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh iklim organisasi pada komitmen organisasi.
Swastadiguna & Dewi (2018)	<i>The Effect of Organizational Climate on Organizational Commitment with Job Satisfaction as Mediating Variabel</i>	Sampel: 84 karyawan Perusahaan Daerah Pasar Kota Denpasar, Bali  Penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner, dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>organizational climate</i> memiliki pengaruh positif signifikan pada <i>organizational commitment</i> dengan



Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		teknik analisis menggunakan PLS	dimediasi oleh <i>job satisfaction</i>

Berdasarkan uraian sebelumnya, diketahui bahwa komitmen penting untuk dimiliki setiap karyawan dalam berorganisasi. Komitmen organisasi menunjukkan kesetiaan karyawan kepada organisasinya. Karyawan yang setia kepada organisasinya dimungkinkan akan dapat memberikan kinerja yang baik. Oleh karena itu, berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan dua variabel untuk menentukan faktor yang dapat memengaruhi komitmen organisasi, yaitu iklim organisasi dan kepuasan kerja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian. Jika pada penelitian terdahulu komitmen organisasi terbukti dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi dan kepuasan kerja pada perusahaan pemerintah daerah, perguruan tinggi, perbankan hingga rumah sakit, maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh tersebut pada dealer Dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading. Penelitian ini juga bertujuan untuk membuktikan apakah kepuasan kerja dapat berperan sebagai mediator dalam pengaruh iklim organisasi pada komitmen organisasi pada dealer tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasikaryawan dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading?

2. Apakah iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading?
4. Apakah iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasidengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap komitmen organisasi karyawan dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading.
2. Untuk menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading.
4. Untuk menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap komitmen kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi karyawan dealer

Diharapkan dari hasil penelitian ini karyawan bisa menambah wawasan tentang pentingnya memiliki iklim organisasi, komitmen kerja dan kepuasan kerja pada dealer Yamaha Mulya Motor Ujung Gading.

## 2. Bagi penelitian selanjutnya

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang diperoleh saat kuliah dengan praktek-prakteknya