

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Sumber daya manusia merupakan hal penting dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Tidak salah lagi, bahwa peran sumber daya manusia yaitu karyawan dalam organisasi dapat memberikan sesuatu yang berharga bagi organisasi tersebut. Terlebih jika organisasi tersebut dapat memberdayakan orang-orang di dalamnya secara efektif dan efisien, maka tidak diragukan lagi organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri, perdagangan maupun jasa dalam melaksanakan kegiatannya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Ada beberapa hal yang penting yaitu bahwa suatu keberhasilan berbagai aktifitas dalam perusahaan untuk mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana yang telah tersedia, sarana dan prasarana yang dimiliki, tetapi tergantung pada aspek sumber daya manusia. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus bekerja secara efisien, efektif dan produktif.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, dunia usaha dan kerja semakin penuh persaingan. Akibatnya semakin banyak pengangguran di kota-kota besar. Seiring dengan berubahnya zaman, PT. Nasmoco Bahana Motor pun terus membenahi diri mempersiapkan segala konsekuensi menghadapi era ini. Selain itu kemajuan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang teknologi telah mengakibatkan menurunnya persentase penggunaan tenaga manusia karena fungsi manusia itu sendiri telah digantikan dengan mesin-mesin industri. Tetapi betapapun sempurnanya peralatan kerja, tanpa

adanya tenaga manusia maka perusahaan tidaklah ada artinya. Jadi, tenaga manusia sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan.

Pendekatan kepemimpinan saat ini menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Pendekatan kepemimpinan sudah banyak yang berkembang misalnya, kepemimpinan transformasional, transaksional dll. Namun, akhir - akhir ini banyak peneliti yang meneliti tentang *leader-member exchange* (LMX). Pendekatan LMX merupakan suatu hubungan antara atasan dengan bawahan dimana atasan membangun hubungan yang berbeda kepada bawahannya, padahal itu hanya persepsi karyawan saja. Hubungan antara atasan-bawahan dapat terjalin dengan baik sehingga akan meningkatkan kedekatan secara interpersonal antara atasan dengan bawahan yang akan berdampak pada kedekatan karyawan dengan pekerjaan dan organisasinya.

Penelitian yang mengenai perilaku atasan yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan dilakukan oleh Williams (Mardanov, dkk. 2007) yang mana ia menyebutkan bahwa alasan pertama karyawan meninggalkan perusahaan adalah karena mereka diperlakukan dengan buruk oleh atasan mereka. Karyawan yang bertahan di pekerjaannya dengan atasan yang memperlakukan mereka dengan buruk memiliki tingkat kepuasan yang rendah, komitmen yang rendah, konflik antara pekerjaan dan keluarga mereka serta tingkat stress yang tinggi. Atasan yang gagal mengingat nama bawahannya atau tidak merespon ketika disapa oleh bawahan akan membuat karyawan kurang loyal dan kurang kepercayaan pada atasan tersebut. Para atasan dapat memperoleh loyalitas dan kepercayaan dari bawahannya jika ia memperlakukan bawahannya sebagai mitra kerja, menunjukkan kepedulian yang tinggi, mau mendengarkan saran dan keluhan dan mau

saling berbagi pengalaman. Oleh karena itu, kepuasan terhadap atasan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan secara keseluruhan (Mardanov, dkk. 2007). Kepuasan terhadap atasan merupakan salah satu konsekuensi dari hubungan antara atasan dan bawahan, atau supervisor dan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mardanov, dkk (2007) menyebutkan bahwa semakin kuat hubungan antara atasan dan karyawan akan menciptakan tingkat kepuasan karyawan yang lebih tinggi. Apabila kepuasan kerjanya tinggi maka LMX akan bagus sedangkan kepuasan kerjanya rendah maka LMX tidak bagus dan karyawan merasa tidak puas.

Menurut Yukl (2004) *Leader-member Exchange* adalah bahwa para pemimpin mengembangkan hubungan antara atasan-bawahan yang berbeda dengan masing-masing bawahan. Kepemimpinan *leader-member Exchange* terhadap kepuasan kerja dimana karyawan yang menempati posisi in-group akan memiliki kinerja yang bagus dan pasti akan merasa puas dengan hasil yang didapat. Sedangkan karyawan yang menempati posisi out-group cenderung akan memiliki kinerja yang rendah dan pasti karyawan tersebut merasa tidak puas dengan hasil yang didapat dan tidak puas dengan perlakuan pemimpinnya.

Kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu tetapi seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Stephen Robbins, 2003). Kepuasan kerja merupakan perasaan positif pada suatu pekerjaan yang merupakan dampak evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja yaitu sikap positif terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, gaji, rekan kerja dan semua yang membuat seseorang tersebut nyaman.

Jika kepuasan kerja tinggi maka turnover akan rendah. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya pasti keinginan berpindah kerja akan kecil, karena seseorang tersebut sudah merasa nyaman dengan pekerjaannya, lingkungan kerja, rekan kerja, dan gaji. Jika seseorang tidak merasa puas dengan pekerjaannya maka keinginan berpindah kerja akan meningkat dan mereka akan mencari pekerjaan yang menurut mereka lebih baik dan lebih nyaman.

Menurut Andini (2006) *turnover intention* merupakan keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi, yaitu evaluasi mengenai posisi seseorang saat ini dengan ketidakpuasaan akan memicu keinginan seseorang untuk keluar dan mencari pekerjaan lain.

PT. Nasmoco Bahana Motor merupakan perusahaan otomotif yang bergerak dalam bidang dagang dan jasa. PT. Nasmoco Bahana Motor adalah sebuah dealer yang beralamat di Jl. Ringroad Selatan, Jadan Tamantirto Kasihan Bantul, Yogyakarta. Salah satu *main dealer* perusahaan mobil Toyota adalah PT. New Ratna melalui jaringan Nasmoco Group. Nasmoco bergerak sebagai *dealer* Toyota untuk regional di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta dengan peminat mobil Toyota yang tinggi memiliki 3 kantor cabang Nasmoco, salah satunya adalah PT. Nasmoco Bahana Motor (Nasmoco Bantul). Bangunan yang baru berdiri sejak April 2012 ini menjadi kantor cabang Nasmoco terbesar kedua se-Jawa Tengah. Melihat dari aspek eksistensi bangunan tersebut. Nasmoco Bantul telah didukung dengan pelayanan terlengkap dan terbaik. Bentuk pelayanan tersebut dapat ditunjang dengan penyediaan fasilitas *dealer* yang nyaman, menarik, dan bernilai guna. Beberapa fasilitas utama yang layak diperhatikan dalam mendukung kegiatan jasa dan pelayanan yaitu *showroom*, ruang

tunggu servis, ruang pendaftaran servis, dan kantor. Dalam kegiatannya PT. Nasmoco Bahana Motor berorientasi pada keuntungan dan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat. Dalam prakteknya perusahaan otomotif ini lebih menekankan pada kualitas dibandingkan kuantitasnya. Sehingga mereka lebih menekankan pada pelayanannya yang bagus kepada pelanggan.

Hal yang mendasari peneliti mengangkat tema penelitian ini adalah untuk membuktikan dan memperkuat apakah *leader-member Exchange*, dan kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian ini mengkaji pengaruh LMX dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap turnover intention karyawan PT. Nasmoco Bahana Motor. Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan, tentu saja kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari cara kerja karyawan dalam melayani pelanggan dan dari bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam kesehariannya. Hal ini tentu tak lepas dari bagaimana peran seorang pemimpin yaitu kepala cabang yang memimpin para karyawan di PT. Nasmoco Bahana Motor.

Berdasarkan uraian diatas peneliti bermaksud untuk mereplikasi penelitian yang dilakukan Monica Valensia, dkk (2014) yang berjudul Pengaruh *Leader-member Exchange* terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediator di Restoran “X” Surabaya

B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Penelitian ini bermaksud untuk meneliti pengaruh *leader-member exchange* terhadap *turnover intention* dan kepuasan kerja. Hubungan antara atasan dengan bawahan yang

baik akan menimbulkan perasaan positif karyawan terhadap kinerjanya yang akan meningkatkan kepuasan kerjanya dan menurunkan tingkat keinginan karyawan untuk berpindah kerja (*turnover intention*).

Sehubungan dengan hal tersebut maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh *leader-member exchange* terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention*?
3. Apakah ada pengaruh *Leader-member Exchange* terhadap *turnover intention*?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediator antara *Leader-member Exchange* dengan *turnover intention*?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *leader-member exchange* terhadap kepuasan kerja.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention*.
3. Menganalisis pengaruh *Leader-member Exchange* terhadap *turnover intention*.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediator antara *Leader-member Exchange* dengan *turnover intention*.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan informasi tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja.
- b. Untuk memperkaya khasanah penelitian di bidang *Leader-member exchange*, kepuasan kerja dan turnover intention.
- c. Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya untuk dikembangkan.

2. Manfaat Praktis

Bagi organisasi, diharapkan penelitian ini bermakna dalam pertimbangan memberikan masukan maupun kontribusi bagi PT. NASMOCO BAHANA MOTOR dalam mengambil kebijakan manajemen, kepala cabang memperhatikan hubungan antara atasan dengan bawahan yang baik dan tidak membeda-bedakan antar karyawan satu dengan lainnya, serta memperhatikan kepuasan kerja dan dirasakan para karyawan serta hasil kinerjanya sehingga karyawan betah dan puas saat bekerja dalam perusahaan tersebut.

