

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor utama penggerak organisasi dibandingkan dengan faktor lain, seperti teknologi dan modal. Oleh karena itu perusahaan harus mengelola karyawannya dengan baik sehingga tenaga penjual dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang dikelola baik akan mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan dan akan meningkatkan kemampuannya untuk berkembang.

Di era globalisasi persaingan bisnis yang semakin maju dan terus meningkat, pola hidup masyarakat di prediksi akan mengalami perubahan yang cukup berarti. Mulai dari kehidupan sehari-hari sampai kehidupan sosial akan mengalami perubahan seiring dengan tuntutan perkembangan yang terjadi di masyarakat. Tenaga penjual dalam sebuah organisasi akan cenderung untuk membentuk sebuah kepercayaan secara umum terkait sejauh mana organisasi menghargai kontribusi tenaga penjual dan peduli atas kesejahteraannya, persepsi yang dimiliki oleh tenaga penjual inilah yang sering juga disebut dengan *Perceived Organizational Support (POS)*, yang mana Komitmen Organisasi juga dinilai sebagai jaminan bahwa bantuan akan tersedia dari organisasi pada saat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan

seseorang secara efektif dan pada saat menghadapi situasi yang sangat *menegangkan* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Menurut Handoko kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan individu di luar kerja (Kartika et al., 2010). Menurut Robbins kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Sugandi, 2013). Sehingga mendapatkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum yang menunjukkan tingkat pemikiran setuju atau tidak terhadap pekerjaan seseorang.

Menurut Panggabean komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterlibatan individu dengan organisasinya yang dikarakteristikan dengan 3 faktor yaitu penerimaan dan kepercayaan akan tujuan dan nilai yang dianut organisasi, kesediaan untuk menggunakan seluruh kemampuan guna kemajuan organisasi, dan keinginan untuk tetap berada atau bekerja dalam organisasi (Satriowati, 2016). Menurut Sopiah komitmen organisasi juga dapat dijelaskan sebagai dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan tenaga penjual untuk bertahan sebagai anggota organisasi (Komariah et al., 2008). Menurut Robbins mengatakan komitmen organisasional adalah tingkat dimana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota (Agustini et al., 2017).

Salah satu bisnis modern di Indonesia yang sedang mengalami penurunan adalah industri ritel. Industri ritel di Indonesia tengah menghadapi persoalan pelik. Satu per satu pelaku industri ritel menghentikan operasi gerai ritelnya. Tercatat hingga saat ini sudah ada beberapa pelaku usaha ritel yang menutup gerai usahanya salah satunya Matahari *Department Store*. Menurut Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) Haryadi Sukamdani (2017) dalam kompas.com mengatakan perlu ada upaya dari pemerintah agar persoalan tutupnya gerai ritel tidak terus berlanjut. Tutupnya gerai tersebut disebabkan oleh penurunan jumlah pembelian konsumen. Menurut *Corporate Secretary & Legal Director* Matahari di mall tersebut sepi hingga kini belum balik modal. Miranti menegaskan kembali, untuk cabang lainnya masih dalam keadaan sehat dan mampu meraup penjualan yang positif.

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek yang akan diteliti adalah tenaga penjual dari PT. Matahari *Department Store* cabang Lippo Mall KramatJati. Matahari sendiri adalah sebuah perusahaan ritel di Indonesia yang merupakan pe milik dari jaringan toserba Matahari. Saat ini, PT. Matahari *Department Store* merupakan salah satu anak perusahaan dari LippoGroup. Per kuartal pertama tahun 2017, PT. Matahari *Department Store* sudah mempunyai 151 gerai di lebih dari 60 kota di Indonesia dan satu gerai online MatahariStore.com. Matahari telah hadir di kancah ritel Indonesia selama hampir enam dekade. Gerai pertamanya, yang merupakan toko pakaian untuk anak-anak, dibuka pada 24 Oktober 1958 di Pasar Baru, Jakarta. Sejak itu, Matahari terus berkembang menjadi perusahaan nasional, membuka *department store* modern pertama di Indonesia pada tahun 1972

dan mendirikan basis konsumensetia di seluruh Indonesia. Dengan jaringan 142 gerai di 66 kota, Matahari menyediakan lapangan pekerjaan bagi 50.000 orang di Indonesia dan mendapatkan 80% produk pembelian langsung dan kondisi nyadar isekitar 850 pemasok lokal. Saham Matahari yang ditawarkan kepada publik oleh *Asia Color Company Limited* dan PT Multipolar Tbk pada tahun 2013 menarik perhatian dunia dan meningkatkan kepemilikan publicatas Perseroan dari 1,85% menjadi 47,35% per 28 Maret 2013. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan profil Perseroan di Indonesia dan seluruh dunia, tetapi juga memperkuat likuiditas perdagangan sahamnya di Bursa Efek Indonesia, memperluas akses pembiayaan dari pasar domestik dan internasional serta meningkatkan potensi dalam memperoleh pengenaan tariff pajak yang lebih rendah sesuai peraturan perpajakan di Indonesia.

Dari pemaparan diatas yang sudah dijelaskan, peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dikarenakan Matahari sudah memiliki nama besar dan sudah membuktikan bahwa PT. Matahari *Departement Store* merupakan perusahaan yang sukses, sehingga disini sudah dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. Matahari *Departement store* sudah berjalan baik.

Pada penelitian ini peneliti lebih berfokus untuk meneliti tentang tenaga penjual tetap yang berada di PT. Matahari *Departement Store*. Melalui table dari catatan PT. Matahari *Department Store* secara keseluruhan, dapat diketahui peningkatan pegawai dari 2017 hingga 2019 sebagai berikut:

**Table 1. 1 Peningkatan Tenaga Penjual Dari Tahun 2017-2018**

Keterangan	Tahun					
	2017			2018		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Tenaga Penjual	4.033	6.951	10.984	4143	7.182	11.325

Sumber :*Annual Report* Matahari Department Store 2017 dan 2018

Berdasarkan table 1.1 tersebut dapat diperoleh data yakni terdapat peningkatan jumlah tenaga penjual dari tahun 2017 hingga 2018 sebanyak 341 orang yang terdiri dari 231 wanita dan 110 pria. Secara khusus dapat dilihat gambaran *turnover* tenaga penjual PT. Matahari *Department Store* secara spesifik pada konteks penelitian akan membahas pada perusahaan PT. Matahari *Department Store* cabang Lippo KramatJati Jakarta Timur yang akan menjadi objek penelitian ini. *Turnover* tenaga penjual mulai dari tahun 2015 hingga tahun 2018 sebagai berikut:

**Table 1. 2 Jumlah Turnover Tenaga Penjual PT. Matahari Department Store Cabang Lippo Mall Kramat Jati per Desember 2018**

Keterangan	Tahun			
	2015	2016	2017	2018
Masuk	10	5	8	17
Keluar	5	3	12	8

Sumber: PT. Matahari *Departement Store* cabang Lippo KramatJati Jakarta Timur, 2018

Dari data tersebut menunjukkan turnover tenaga penjual dari tahun 2015 – tahun 2018 sebanyak 28 tenaga penjual tidak terlepas dari kepuasan

kerja yang mereka rasakan serta komitmen organisasi di dalamnya, sehingga menyebabkan mereka memilih mengundurkan diri atau tetap bekerja di perusahaan tersebut. Han (2012), menyatakan dalam penelitiannya bahwa Peran *Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan kerja, selain itu penelitian Ni Putu Lady Agustini (2017) berpendapat bahwa Peran *Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Dalam hal kepuasan kerja dilihat dari segi pendapatan yang diterima tenaga penjual yakni gaji, maka gaji tenaga penjual yang ada di PT. Matahari *Department Store* telah sesuai dengan UMR DKI Jakarta yaitu sebesar 3.3 juta/perbulan. Data gaji yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara salah satu tenaga penjual di PT. Matahari *Department Store* cabang Lippo Mall Kramat Jati. Hal ini memungkinkan bahwa tenaga penjual telah puas dengan pendapatan yang mereka terima namun dalam factor selain gaji bisa jadi menjadi pengaruh negatif atau positif yang menjadi tolak ukur kepuasan kerja tenaga penjual.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi memberikan nilai positif terhadap tenaga penjual. Peneliti merasa perlu adanya penelitian lebih jauh mengenai hal tersebut pada suatu perusahaan retail.

Penelitian ini merupakan replikasi dari model penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Fu (2009). Alasan peneliti mereplikasi model penelitian ini ialah karena dalam model tersebut, Fu (2009) menggunakan *Three-Component Organizational Commitment Measurement* untuk

mengukur komitmen organisasi. Tiga komponen pengukuran kinerja organisasi tersebut adalah *affective commitment*, *normative commitment*, *continuance commitment*. Untuk itu peneliti tertarik mengembangkan penggunaan pengukuran ini pada objek penelitian yang telah peneliti jelaskan diatas, dengan judul **“Perceived Organizational Support (POS) dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Studi Pada Tenaga Penjual PT. Matahari *Department Store* cabang Lippo KramatJati”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, pengambilan data dilakukan melalui kuesioner. Berdasarkan itu maka penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support (POS)*. Tenaga penjual dalam sebuah organisasi akan cenderung untuk membentuk sebuah kepercayaan secara umum terkait sejauh mana organisasi menghargai kontribusi tenaga penjual dan peduli atas kesejahterannya, persepsi yang dimiliki oleh tenaga penjual inilah yang sering juga di sebut *Perceived Organizational Support (POS)* yang dinilai sebagai jaminan bahwa bantuan akan tersedia dari organisasi pada saat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan seseorang secara efektif dan pada saat menghadapi situasi yang sangat menegangkan (Rhoades & Eisenberger, 2002).
2. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Robbins dan Judge menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan

seseorang atau pengalaman kerja (Wibowo, 2014). Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan tenaga penjual untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relative kuat terhadap organisasi (Komariah et al, 2008).

3. Responden pada penelitian ini pada tenaga penjual tetap yang berjumlah 107 orang dan tidak termasuk direktur dan manajer.

### 1.3 Rumusan Masalah

Terdapat beberapa masalah yang ditemukan untuk membuktikan kebenarannya dalam penelitian ini. Sesuai dengan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor tersebut kepada tenaga penjual PT. Matahari *Departement Store*, dengan beberapa masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Apakah *Perceived Organizational Support (POS)* memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja?
2. Apakah *Perceived Organizational Support (POS)* memiliki pengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi?
3. Apakah Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dan membuktikan secara teoritis, praktis, empiris mengenai:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap kepuasan kerja.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap Komitmen Organisasi.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dan kontribusi yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat secara akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Komitmen Organisasi. Dimana untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari *Perceived Organizational Support (POS)* dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi tenaga penjual. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai perluasan penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang komitmen organisasi tenaga penjual.

#### 2. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang berguna bagi organisasi untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia. Selain itu juga menjadi salah satu acuan dalam mengembangkan praktek dalam meningkatkan *Perceived Organizational Support (POS)* dan Kepuasan Kerja. Diharapkan dengan adanya penelitian ini organisasi dapat menentukan strategi yang sesuai untuk mengatasi

permasalahan sumber daya manusia dan dapat mencapai tujuan organisasi dengan kinerja yang baik.

## 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penelitian empiris ini terdiri dari 5 (lima) bab yang masing-masing berisi tentang:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang pemilihan topik, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari pemaparan teori-teori yang terakait dengan perceived support organizational, kepuasan kerja tenaga penjual dan komitmen organisasi. Pengembangan kerangka pemikiran, hubungan antar variabel penelitian dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai objek penelitian tenaga penjual penjualan PT. Matahari *Department Store* Cabang Lippo KramatJati Jakarta. Populasi dan sampel penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel, model penelitian teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini berisi tentang analisa data yang diperoleh peneliti dari angket yang telah disebarkan kepada responden sebagai sumber data primer. Data penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada 107

responden. Adapun data lain diperoleh melalui pengamatan atau observasi, dan studi pustaka yang digunakan peneliti sebagai data sekunder atau penunjang guna melengkapi dan memperluas data utama.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pada bab empat sebelumnya, memberikan saran dari peneliti untuk objek PT. Matahari *Department Store* Cabang Lippo KramatJati Jakarta, dan saran untuk penelitian yang sejenis berikutnya serta implikasi penelitian terhadap praktik yang ada.

