

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan manusia sebagai sumber daya dalam perusahaan sangat penting, karena sumber daya manusia menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap perusahaan. Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam usaha pencapaian tujuannya, organisasi selalu dituntut untuk mempertahankan eksistensinya. Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Seperti yang diungkapkan oleh Veithzal Rivai (2005: 309), kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karyawan merupakan sumber daya yang dimiliki organisasi, dan harus dipekerjakan secara efektif, efisien, dan manusiawi. Maka dari itu organisasi perlu membuat perencanaan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memenuhi kebutuhan SDM organisasi, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Dengan demikian, organisasi tidak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi SDM yang dibutuhkan.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif harus dapat memaksimalkan kondisi kerja dan dinamika karyawan dalam perusahaan. Dengan program-program kepegawaian yang tertuju kepada solusi permasalahan, diharapkan perusahaan mampu mendongkrak produktivitas melalui tindak lanjut

seputar permasalahan yang dihadapi oleh karyawan. Senada dengan pendapat

Justine T. Sirait (2007: 9) bahwa :

“sasaran yang diharapkan dapat dicapai manajemen sumber daya manusia melalui kegiatan-kegiatan atau program-program bagian kepegawaian dari suatu organisasi adalah terciptanya suatu kondisi dimana pegawai dapat mencapai produktivitas yang tinggi, pegawai mampu bertahan (tetap bekerja) dalam organisasi dalam waktu yang relatif lama, rendahnya tingkat ketidakhadiran dan akhirnya pegawai merasa puas dalam menjalankan tugasnya di organisasi. Apabila hal ini tercipta maka dapat dikatakan bahwa lingkup pekerjaan bagian kepegawaian adalah efektif (berhasil)”.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan untuk mencapai keberhasilan adalah ketidaksesuaian antara tuntutan-tuntutan perusahaan dengan sumber daya manusia itu sendiri. Salah satu masalah yang menonjol adalah sikap karyawan yang kurang menguntungkan bagi kemajuan perusahaan.

Fenomena yang berkembang dalam dunia industri dan organisasi adalah para profesional cenderung lebih berkomitmen terhadap profesi daripada perusahaan tempat bekerja. Menurut Finemann, karyawan yang berkomitmen terhadap profesi tidak selalu merujuk pada suatu perusahaan, sehingga karyawan seperti ini selalu berpindah-pindah kerja (Widyastuti, 2009). Fenomena karyawan selalu berpindah-pindah tempat kerja ke tempat lain salah satunya adalah disebabkan oleh adanya kesenjangan antara karyawan yang bekerja di satu perusahaan dengan karyawan yang bekerja di perusahaan lain, walaupun mereka memiliki *job desk* yang sama. Beberapa orang yang terpengaruh pada akhirnya mengambil keputusan untuk berpindah kerja ke perusahaan lain, tetapi tidak sedikit pula yang memutuskan untuk tetap bekerja di perusahaan terkait.

Pentingnya komitmen yang tinggi pada anggota bagi suatu organisasi terhadap kinerja dikemukakan oleh Matieu dan Zajac (Candra & Alsa, 1997), bahwa dengan adanya komitmen yang tinggi pada anggota, organisasi akan mendapatkan dampak positif seperti meningkatnya produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan kerja, serta menurunnya tingkat keterlambatan, absensi, dan *turnover*. Hackett dan Guinon (Sopiah, 2008: 166) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan berdampak pada rasa puas terhadap pekerjaan dan tingkat absensinya menurun. Sedangkan menurut Carsten dan Spector (Sopiah, 2008: 166), dampak yang timbul adalah karyawan tersebut akan tetap tinggal dalam organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus senantiasa memelihara anggotanya agar memiliki komitmen yang tinggi.

Untuk memelihara komitmen anggota organisasi yang tinggi, organisasi harus mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh dalam pembentukan komitmen. Menurut Meyer dan Allen (1997) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi adalah *organizational characteristic* (karakteristik organisasi) yang terdiri atas karakteristik-karakteristik yang mempengaruhi organisasi, seperti besarnya organisasi, struktur organisasi, suasana kerja, dan iklim kerja. Sementara itu, David (Sopiah, 2008) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menjadi empat, yaitu faktor personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktur, dan pengalaman kerja. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas faktor iklim kerja.

Keith Davis (Sutisna, 2009) mengemukakan iklim kerja dalam suatu organisasi sebagai berikut “*organizational climate is the human environment*

within which an organizations employees do their work". Makna yang dikandung dalam definisi tersebut yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan yang ada dan yang dihadapi oleh individu-individu dalam suatu organisasi, sehingga mampu mempengaruhi individu-individu tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas keorganisasiannya. Iklim kerja dalam suatu organisasi juga berkenaan dengan persepsi anggota organisasi, baik secara individual maupun kelompok, tentang sifat-sifat dan karakteristik organisasi yang mencerminkan norma serta keyakinan dalam organisasi (Hudiyamin, dkk, 2006).

Iklim kerja dalam suatu organisasi berhubungan dengan sikap kerja. Iklim kerja sangat berpengaruh dalam menunjang pelaksanaan kerja karyawan. Hal ini merupakan tanggung jawab manajemen untuk dapat menciptakan iklim kerja yang baik sehingga dapat diterima oleh karyawan (Ristiniwati, 2009). Selain itu, yang terpenting adalah bagaimana menciptakan iklim yang cocok atau sesuai dengan kondisi karyawan. Apabila lingkungan kerja ini dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dengan karyawan, tentunya akan mengakibatkan turunnya semangat karyawan dalam bekerja dan akan mengakibatkan perusahaan dapat mengalami penurunan produktivitas (Pramanita, 2009: 4).

Fenomena saat ini yang menunjukkan betapa pentingnya iklim kerja adalah munculnya aksi-aksi mogok kerja, demo besar-besaran, dan pengunduran diri karyawan, seperti yang dilakukan oleh karyawan-karyawan Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia pada tahun 2007. Hal ini disebabkan oleh iklim kerja yang dirasakan tidak sesuai atau tidak cocok dengan kondisi karyawan, dimana perusahaan terlalu otoriter dengan membuat peraturan baru yang tidak

berhubungan dengan pekerjaannya (Maslan, 2007). Aksi pengunduran diri dan mogok kerja juga dilakukan oleh sedikitnya lima ratus karyawan PT. Coca Cola Group pada tahun 2009. Hal ini juga disebabkan oleh iklim kerja yang dirasakan tidak sesuai atau tidak cocok dengan kondisi karyawan, yaitu ketidaksesuaian gaji yang diterima dengan usaha yang telah diberikan dan kondisi akibat kenaikan BBM, tidak adanya kenaikan tunjangan ekstrasif dan tunjangan jasa produksi yang sudah belasan tahun tidak pernah naik, dan adanya perlakuan dari pimpinan yang berlaku kasar (Bataviase, 2009).

Tidak hanya iklim kerja dan komitmen organisasi saja yang berhubungan dengan pencapaian kinerja. Antara iklim kerja dan komitmen organisasi juga memiliki suatu hubungan tertentu. Hubungan iklim kerja dengan komitmen organisasi ditemukan pada penelitian Martini dan Rostiana (2003). Dari penelitian mereka menunjukkan bahwa iklim kerja memperlihatkan hubungan yang signifikan dengan komitmen karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin positif iklim kerja yang dipersepsi oleh karyawan, maka semakin tinggi komitmen yang dimiliki karyawan tersebut.

Iklim yang ada pada suatu perusahaan bisa saja dirasakan sudah sesuai dengan harapan karyawannya, tetapi bukan tidak mungkin iklim kerja tersebut dirasakan dan dipersepsikan belum sesuai dengan harapan karyawan sehingga timbul kesenjangan. Apabila kesenjangan ini terus berlangsung, maka diperkirakan akan berpengaruh terhadap komitmen karyawan terhadap organisasi.

Usaha binatu lebih dikenal dengan nama *laundry* dan *dry clean*. Pada umumnya masyarakat menggunakan jasa tersebut untuk menjaga kualitas pakaian.

Usaha *laundry* dan *dry clean* ini juga dapat dikatakan sebagai cara untuk meringankan beban kerja mengurus rumah terutama ibu rumah tangga yang memiliki kesibukan-kesibukan lain yang membuat mereka tidak memiliki banyak waktu untuk sekedar mencuci, mengeringkan hingga menyetrika atau melakukan perawatan. *Laundry* dan *dry clean* menjawab semua kebutuhan-kebutuhan itu, karena *laundry* dan *dry clean* menyediakan fasilitas-fasilitas perawatan agar pakaian atau bahan kain lainnya tetap bagus dan terawat.

Salah satu usaha yang menjual jasa tersebut adalah CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry*. Perusahaan ini merupakan perusahaan pertama yang mendirikan usaha binatu di Bandung yang berdiri pada tahun 1994. Mereka telah melihat fenomena kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan adanya perusahaan jasa pencucian cepat dan perawatan khusus terhadap jenis-jenis kain tertentu. Kehadiran CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* dimaksudkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat tersebut.

Pada tahun 2003, 2005, dan 2009 terjadi aksi mogok kerja yang dilakukan oleh para karyawan. Mereka menuntut agar perusahaan menaikkan pendapatan mereka yang minim. Aksi mogok kerja juga dikarenakan adanya perubahan dalam proses pembayaran upah, yaitu upah yang diberikan kepada karyawan dilakukan dalam dua tahap. Karyawan mendapatkan setengah upah pada awal bulan dan sisanya pada pertengahan bulan, dan terkadang mengalami keterlambatan dalam pembayaran. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses produksi. Akibat dari ketidakpuasan karyawan terhadap pemberian upah, karyawan bagian pelayanan dengan sengaja memperlambat proses produksi. Akibatnya pekerjaan

menjadi bertumpuk, keterlambatan dalam mengirimkan pakaian kepada *customer*, dan menimbulkan keluhan bagi *customer*.

Kurangnya perhatian pimpinan terhadap kenaikan upah dan proses pembayaran upah yang dilakukan dalam dua tahap, mengakibatkan beberapa karyawan keluar (*turnover*) dari perusahaan. Sementara karyawan yang tetap bertahan untuk bekerja tidak menunjukkan kinerja yang maksimal. *Turnover* para karyawan ini dapat mengancam eksistensi perusahaan, karena dapat menimbulkan masalah jumlah tenaga kerja yang berproduksi untuk mencapai target yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, sampai saat ini mereka tetap bertahan di perusahaan ini karena keterampilan dan kemampuan mereka yang terbatas, selain itu untuk pemenuhan kebutuhan yang harus dipenuhi. Alasan inilah yang membuat mereka masih tetap bertahan dan bekerja di perusahaan ini. Menurut mereka, apabila ada kesempatan untuk mendapatkan penghasilan yang lebih besar, maka mereka akan lebih memilih untuk bekerja di tempat lain.

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan gambaran bahwa perusahaan ini mengalami perubahan-perubahan dalam struktural organisasi perusahaan, dan sistem pemberian upah, serta kurangnya perhatian dan dukungan yang diberikan oleh atasan. Dengan adanya perubahan kebijakan dan praktik manajemen yang dilakukan, akan mempengaruhi iklim perusahaan dan akan mempengaruhi komitmen karyawan terhadap perusahaan, hal ini dapat dilihat dari terdapat karyawan bagian pelayanan yang ingin tetap tinggal dan bekerja di perusahaan, namun di sisi lain besarnya tingkat *turnover* cukup tinggi. Dalam situasi kerja

yang sama di perusahaan dapat menghasilkan tanggapan yang berbeda bagi setiap karyawan, yaitu ada karyawan yang ingin tetap tinggal bekerja namun tidak sedikit pula yang ingin keluar dan meninggalkan pekerjaannya.

Iklm kerja di perusahaan ini dapat dipersepsikan secara berbeda-beda oleh para karyawan bagian pelayanan. Walau dalam satu lingkungan yang sama, namun setiap karyawan akan memiliki persepsi yang berbeda dengan karyawan lain. Hal ini tidak lepas dari kebutuhan psikologis para karyawannya dalam bekerja. Perbedaan persepsi karyawan terhadap iklim kerja dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap perusahaan tempat mereka bekerja dan pada akhirnya memungkinkan bervariasinya komitmen terhadap perusahaan. Semakin negatif iklim kerja yang dipersepsi karyawan maka semakin rendah komitmen karyawan terhadap perusahaan, demikian pula sebaliknya semakin positif iklim kerja yang dipersepsi karyawan maka semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Dengan memperhatikan berbagai permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan iklim kerja dengan komitmen organisasi yang dirasakan oleh karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dalam penelitian ini lebih menekankan pada masalah komitmen organisasi karyawan yang berkaitan dengan

iklim kerja. Secara operasional identifikasi masalah dalam penelitian ini diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Seperti apa iklim kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung?
2. Seperti apa tingkat komitmen organisasi pada karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung?
3. Apakah terdapat hubungan antara iklim kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam meneliti hubungan iklim kerja dengan komitmen organisasi karyawan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. gambaran umum iklim kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung;
2. tingkat komitmen organisasi pada karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung;
3. hubungan iklim kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang memerlukannya, berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Kegunaan Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan:

- a. dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama tentang hubungan antara iklim kerja dengan komitmen organisasi karyawan yang dapat digali melalui penelitian ini;
- b. sebagai bahan masukan empiris dan untuk menambah referensi dalam bidang ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian psikologi industri dan organisasi yang menyangkut peningkatan dan pemeliharaan komitmen karyawan terhadap organisasi dalam kaitannya dengan iklim kerja.

2. Kegunaan Praktis

Dalam tataran praktis, penelitian ini diharapkan:

- a. dapat memberikan data mengenai iklim kerja yang dirasakan oleh karyawan bagian pelayanan dan memberikan data mengenai tingkat komitmen organisasi karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung. Selanjutnya data tersebut dapat digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan program, kegiatan, pelatihan, atau tindakan-tindakan yang diambil oleh perusahaan guna meningkatkan dan memelihara komitmen organisasi dalam kaitannya dengan dimensi-dimensi iklim kerja yang terdapat

di perusahaan, sehingga didapatkan SDM yang memiliki mutu dan daya saing yang baik untuk kemajuan perusahaan yang lebih baik pula;

- b. sebagai bahan kajian bagi penelitian lainnya yang meneliti masalah sejenis dengan lebih mendalam.

1.5 Asumsi

Asumsi dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. semakin positif iklim kerja yang dirasakan oleh anggota, maka semakin tinggi komitmen anggota terhadap organisasinya (Fitriani, 2010);
2. semakin menyenangkan iklim kerja yang dihayati oleh anggota, maka akan semakin tinggi pula komitmen mereka terhadap organisasi (Yuda, 2009).

1.6 Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: $\rho = 0$: tidak terdapat hubungan yang signifikan antara iklim kerja dengan komitmen organisasi yang dirasakan oleh karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung.

Ha: $\rho \neq 0$: terdapat hubungan yang signifikan antara iklim kerja dengan komitmen organisasi yang dirasakan oleh karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* Bandung.

Hipotesis ini diuji dengan menggunakan $\alpha = 0,05$.

1.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti akan menyebarkan dua macam kuesioner, yaitu kuesioner untuk mengetahui iklim kerja yang dirasakan oleh karyawan yang dikonstruksikan dan dikembangkan berdasarkan pandangan teori Litwin dan Meyer, dan kuesioner untuk mengetahui komitmen karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja yang dikonstruksikan dan dikembangkan berdasarkan pandangan teori Mowday, Porter, dan Steers. Data yang diperoleh kuesioner tersebut akan dianalisis melalui uji korelasi *bivariate*.

1.8 Lokasi dan Populasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry* yang beralamat di Jl. Garuda No. 29A Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian pelayanan CV. Citra Cemerlang *Dry Clean and Laundry*.