

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan baik sektor swasta atau pemerintahan yang melayani masyarakat umum, pasti menginginkan tercapainya tujuan organisasi. Dalam pencapaian tujuan organisasi ini faktor yang berperan paling penting adalah sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang melaksanakan, mengatur serta menjalankan kegiatan di dalam organisasi. Agar organisasi dapat bertahan menghadapi persaingan, organisasi perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Hal ini dikarenakan organisasi yang memiliki sumber daya manusia berkualitas dan memiliki kinerja baik yang dapat bertahan menghadapi persaingan dengan organisasi lain (Fatdina, 2009, dalam Murniasih dan Sudarma, 2016).

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi. Aktivitas-aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dijalankan oleh sumber daya manusia (Setyaningdyah, 2013). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik tentu akan memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Untuk mencapai kinerja organisasi yang baik, diperlukan karyawan dengan kinerja baik pula.

Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2008, dalam Murniasih dan Sudarma, 2016). As'ad (2003, dalam Wahyudi dan Sudibya, 2016) mengungkapkan bahwa kinerja adalah "*succesfull role achievement*" yang diperoleh seorang karyawan dari perbuatan-perbuatannya. As'ad (2003, dalam Wahyudi dan Sudibya, 2016) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Perkembangan perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja. Dengan pengaturan dan pengelolaan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif.

Peningkatan kinerja karyawan tidak lepas dari dukungan organisasi. Dukungan organisasi pada pekerjaan karyawan akan membentuk persepsi karyawan yang disebut persepsi dukungan organisasi (Han *et al.*, 2013, dalam Murniasih dan Sudarma, 2016). Persepsi karyawan yang baik akibat adanya dukungan organisasi akan menimbulkan rasa “hutang budi” dalam diri karyawan terhadap organisasi sehingga merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya (Kambu *et al.*, 2011, dalam Murniasih dan Sudarma, 2016).

Dukungan organisasional mengacu pada sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades and Eisenberger, 2002, dalam Metria dan Riana, 2018). Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerja karyawan. Organisasi memiliki kewajiban untuk mengembangkan suatu iklim kerja yang kondusif. Metria dan Riana (2018) menyatakan bahwa dukungan organisasi dan manajemen akan dapat meningkatkan kinerja para pekerja. Karena karyawan yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi, mereka akan mudah berinteraksi secara efisien dengan sistem nilai organisasi, mengurangi ketidakpastian, dan konflik serta meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kinerja.

Dukungan organisasional akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan yang merasa terdukung oleh organisasi dalam arti merasa dihargai dalam bekerja akan memicu munculnya keinginan karyawan membalas dengan melakukan hal positif sebagai wujud balas budi bagi organisasi sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja (Afzali *et al.*, 2014, dalam Murniasih dan Sudarma, 2016). Karyawan yang didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut (Kuncoro, 2009, dalam Metria dan Riana, 2018). Dukungan organisasi memiliki hubungan positif terhadap kinerja. Apabila dukungan organisasi ditingkatkan maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Selain itu, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan organisasi diantaranya memberikan sumbangan yang besar terhadap keefektifan organisasi serta merangsang semangat kerja dan loyalitas karyawan. Menurut Miner (1998,

dalam Respatiningsih dan Sudirjo, 2015), kepuasan kerja seringkali disamakan dengan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Sikap disini diartikan sebagai tingkat perasaan positif atau negatif yang dirasakan seseorang terhadap obyek-obyek tertentu, seperti tempat, benda atau orang lain. Robbins (2006, dalam Respatiningsih dan Sudirjo, 2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap secara umum dan tingkat perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan (Mathis dan Jackson, 2011:122). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa, 2011:263). Menurut Judge *et al.* (2001, dalam Wahyudi dan Sudibya, 2016), kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sutrisno (2012, dalam Wahyudi dan Sudibya, 2016), kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan yang sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase. Faktor yang menentukan seorang karyawan merasa puas atau tidak puas dalam bekerja yaitu dari apa yang diharapkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya dan apa yang mereka terima sebagai penghargaan dari pekerjaannya.

Faktor lain yang juga berperan dalam menentukan kinerja karyawan adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota

organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Luthan, 2006, dalam Metria dan Riana, 2018). Komitmen organisasional yang tinggi akan menghasilkan performa kerja yang baik dan rendahnya tingkat absensi. Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya. Suma dan Lesha (2013), menyatakan komitmen organisasional merupakan kekuatan relatif dari identifikasi individu dengan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Hal ini dapat ditandai dengan tiga faktor yaitu keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi, kesediaan untuk mengarahkan usaha yang cukup atas nama organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Sumber daya manusia penting bagi suatu perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus bisa mengelola serta menjaga komitmen dari sumber daya manusia yang mereka miliki dengan baik (Setiawati dan Sari, 2016). Komitmen organisasional merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan dan partisipasi karyawan yang tinggi pada organisasi dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Crow *et al.* (2012, dalam Wahyudi dan Sudibya, 2016), mengemukakan bahwa tingkat komitmen organisasional yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan dan sikap yang positif, termasuk peningkatan kinerja, keterbukaan terhadap inovasi, produktivitas pekerja dan tanggung jawab sosial yang positif. Sementara rendahnya komitmen organisasional adalah berkorelasi dengan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan dan perilaku negatif seperti keinginan berpindah, penyimpangan kerja dan absensi.

PT. Pertamina sebagai salah satu perusahaan nasional yang memasok energi kepada masyarakat juga menghadapi tantangan yang tidak mudah saat ini. Sejalan dengan masifnya pembangunan di berbagai bidang, pemerintah turut mendorong peningkatan pasokan energi untuk dapat memenuhi kebutuhan nasional. Hal ini menjadi tantangan bagi Pertamina yang telah menetapkan komitmen untuk berada di garis terdepan dalam mendukung cita-cita pemerintah mewujudkan kemandirian energi nasional. Tahun 2018, Pertamina semakin

memperkuat komitmen untuk mengamankan pasokan energi dalam rangka mengimbangi pertumbuhan populasi dan ekonomi nasional. Diperolehnya hak pengelolaan Blok Mahakam dan Blok Rokan, serta bergabungnya PT Perusahaan Gas Negara Tbk. menjadi bagian dari Pertamina, maka Pertamina harus semakin meningkatkan kinerjanya untuk mewujudkan ketahanan dan kemandirian energi nasional (PT. Pertamina Hulu Energi, 2018).

Pertamina menghadapi berbagai tantangan, mulai dari dampak negatif akibat turunnya harga minyak mentah dunia sampai terbatasnya ruang pertumbuhan akibat perubahan politik, kebijakan pemerintah, dan birokrasi perizinan. Namun demikian, Pertamina harus mampu mengelola tantangan menjadi sebuah kesempatan, dan tetap kokoh berdiri sebagai sebuah Perusahaan milik Negeri yang memberikan inspirasi bagi Indonesia. Terpuruknya harga minyak mentah dunia sejak awal tahun 2015 memberikan tantangan berat bagi perusahaan-perusahaan di sektor migas tidak terkecuali Pertamina. Untuk menopang stabilitas perusahaan di tengah kondisi tersebut, Pertamina mencanangkan program 5 (lima) prioritas strategis yang terdiri dari pengembangan sektor hulu, efisiensi di semua lini, peningkatan kapasitas kilang dan petrokimia, pengembangan infrastruktur dan marketing, serta perbaikan struktur keuangan (PT. Pertamina Hulu Energi, 2018). Untuk mewujudkan tujuan strategis ini, Pertamina harus didukung dengan sumberdaya manusia yang memiliki kinerja tinggi agar dapat menghadapi tantangan yang sedang terjadi.

Pada PT. Pertamina Hulu Energi, permasalahan tenaga kerja masih kadangkala terjadi pada bagian operator dan teknisi yang masih kurang memiliki kinerja yang maksimal dikarenakan komitmen yang kurang. Untuk meningkatkannya maka perusahaan melakukan pengembangan kompetensi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan program pendidikan yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan (PT. Pertamina Hulu Energi, 2018). Perusahaan masih berusaha meningkatkannya kepada karyawan melalui program-program sertifikasi agar dapat menambah pengalaman kerja karyawan sehingga karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja. Hal ini sedang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka upaya untuk pencapaian Visi

PT. Pertamina Hulu Energi supaya dapat menjadi perusahaan migas berstandar dunia. Program ini dilakukan untuk menyeimbangkan kebutuhan pengembangan teknikal dan juga non teknikal yang dirasa masih kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dengan mempertimbangkan pentingnya persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Dukungan Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT. Pertamina EP Cepu”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasional di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu?
4. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasional di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu.

3. Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu.
4. Pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pertamina Hulu Energi WMO Gresik dan PT Pertamina EP Cepu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Diharapkan dapat menambah referensi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian lebih dalam tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional atas kinerja karyawan pada perusahaan-perusahaan lainnya.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan pada manajemen perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui evaluasi atas faktor-faktor persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional dalam menghadapi tantangan dunia usaha saat ini, khususnya perusahaan di bidang energi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibagi menjadi lima bab, yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang terdiri dari: dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan

kinerja karyawan, pengaruh antar variabel, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model penelitian

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang karakteristik responden obyek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Sebagai langkah akhir dalam penulisan skripsi, bab ini berisi tentang simpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan pembahasan penelitian, keterbatasan dalam penelitian, serta saran yang bermanfaat bagi manajemen perusahaan dan berguna bagi penelitian mendatang.