

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, suatu perusahaan tentunya membutuhkan berbagai sumber daya, seperti modal, material, dan mesin. Perusahaan juga membutuhkan sumberdaya manusia, yaitu para karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya, sumber daya manusia juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja.

Tingkat kepuasan kerja mungkin bervariasi berdasarkan keadaan dari pelatihan ulang seperti misalnya individu secara sukarela atau dipaksa untuk mengubah spesialisasi. Selain itu, anggota yang dilatih ulang mungkin merasa bahwa organisasi tersebut tidak menghargai atau tidak peduli padanya, pada tingkat yang sama dengan anggota lain karena organisasi tidak lagi membutuhkan keterampilan yang ia sediakan. Namun, organisasi tersebut juga menunjukkan bahwa mereka memiliki beberapa keyakinan dalam diri individu dan kapasitasnya untuk belajar serta memberikan kontribusi terhadap organisasi. Dukungan organisasi tersebut dikenal sebagai *Perceived Organizational Support* Eisenberger *et al* (1986).

Keberhasilan Perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang terpenting diantaranya adalah kerjasama antara atasan dan bawahan. Kerjasama antara atasan dan bawahan akan terjalin apabila kebutuhan dari

kedua belah pihak terpenuhi sehingga muncullah rasa puas pada kedua belah pihak yang bersangkutan. Karyawan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda, begitu pula pemimpinnya. Namun dalam praktek, banyak perusahaan ingin memperoleh hasil yang maksimal dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan hanya menuntut karyawan untuk menghasilkan *output* yang dikehendaki tetapi kurang memperhatikan kepentingan karyawan itu sendiri, termasuk didalamnya kepuasan kerja diperusahaan. Hal ini sesungguhnya merupakan kesalahan yang umum karena karyawan sebagai salah satu kekayaan perusahaan yang seharusnya dipertahankan, agar perusahaan dapat tetap hidup dan berkembang terutama pada situasi Negara pada saat ini yang banyak terjadi persaingan bisnis secara besar-besaran.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyaknya kesesuaian pekerjaan yang diinginkan oleh individu tersebut makin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya (Soekiman :2005).

Banyak yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk mempertahankan agar karyawan tetap betah bekerja diperusahaan tersebut. Banyak perusahaan berpandangan bahwa pembayaran upah atau gaji adalah satu-satunya jalan agar karyawan mempunyai keinginan untuk tetap tinggal/bertahan di suatu perusahaan dan berprestasi sebaik mungkin, namun belum dapat dipastikan bahwa pendapatan basar yang diterima dapat membuat karyawan merasakan kepuasan kerja diperusahaan itu.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam peningkatan kinerja karyawan, upah ternyata bukan satu-satunya cara untuk mempertahankan agar karyawan tetap tinggal di perusahaan. Faktor-faktor lain yang berpengaruh

dalam peningkatan kinerja karyawan adalah masalah komunikasi, penghargaan, dan perhatian/dukungan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Jika semua faktor tersebut diperhatikan maka diharapkan akan muncul rasa puas pada setiap karyawan.

Menurut Gibson (1992:4), kepuasan merupakan salah satu kriteria keefektifan dan menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan. Kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi dapat mendorong timbulnya ketidakpuasan kerja. Karyawan-karyawan yang tidak puas lebih besar kemungkinannya untuk meninggalkan pekerjaannya dari pada mereka yang merasa puas dengan situasi kerjanya. Apabila tingkat *intention to stay* karyawan rendah dalam suatu organisasi atau perusahaan berarti naiknya biaya untuk mengganti karyawan yang keluar. Biaya-biaya tersebut pada akhirnya dapat menghalangi keefektifan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Rendahnya tingkat *intention to stay* juga menghambat perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Sebab jika banyak karyawan yang keluar – masuk dalam perusahaan maka tingkat waktu yang dibutuhkan untuk adaptasi seorang karyawan cukup banyak memakan waktu sehingga kinerja karyawan terhambat dan akibatnya output yang dihasilkanpun akan menurun.

Penelitian yang akan dilakukan bertempat di Dealer mobil Honda Jemursari Surabaya dengan karyawan sebagai subyek penelitiannya. Sebuah perusahaan Ritel memerlukan para karyawannya tetap bersikap ramah dan dapat memuaskan pelanggan, oleh karena itu dukungan organisasional, kepuasan kerja, dan *intention to stay* sangat perlu diperhatikan untuk menunjang keberhasilan dalam penjualan produk ataupun pemberian layanan terbaik kepada pelanggan. Penting juga bagi perusahaan untuk

mengetahui sejauh mana dukungan organisasional, kepuasan kerja dapat mempengaruhi keinginan untuk tetap bertahan didalam pekerjaanya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan suatu gambaran bagi perusahaan untuk menentukan strategi-strategi pengendalian terhadap *intention to stay*.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian mengenai masalah *intention to stay*, masalah yang akan dibahas adalah mengenai :

1. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi *intention to stay* pada karyawan Dealer mobil Honda Jemursari Surabaya?
2. Apakah dukungan organisasional memoderasi kepuasan kerja terhadap *intention to stay* pada karyawan Dealer mobil Honda Jemursari Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja mempengaruhi *intention to stay* pada karyawan Dealer mobil Honda Jemursari Surabaya.
2. Untuk menganalisis apakah dukungan organisasional memoderasi kepuasan kerja terhadap *intention to stay* pada karyawan Dealer mobil Honda Jemursari Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Digunakan sebagai penerapan teori-teori yang selama ini diperoleh di bangku perkuliahan dan untuk menambah bekal ilmu pengetahuan secara realistis dalam praktek dunia bisnis.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Dapat memberikan informasi yang akan digunakan dan dapat menjadi masukan bagi Dealer mobil Honda Jemursari Surabaya dalam menentukan strategi yang paling optimal dalam bisnisnya.
- b. Untuk memperkaya perpustakaan dan sebagai bahan informasi bagi para mahasiswa Universitas Widya Mandala yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut serta berbagai pihak yang membutuhkan.

1.5. Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan disajikan dalam lima bab yang secara ringkas adalah sebagai berikut :

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang meliputi motivasi kerja, kepuasan kerja, dan tingkat perputaran karyawan. Bab ini juga mengajukan hipotesis sebagai dugaan sementara penelitian.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang disain penelitian, identifikasi variable, definisi operasional, jenis dan sumber data, pengukuran variable dan teknik pengambilan sampel, teknik analisis, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, deskripsi data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil analisis dan pembahasan serta saran sebagai informasi yang bermanfaat bagi perusahaan yang menjadi obyek penelitian