

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktivitas. Salah satu aktivitas itu diwujudkan dalam gerakan yang dinamakan kerja. Menurut Mc. Gregor yang dikutip oleh Moh. As'ad dalam bukunya, seseorang itu bekerja karena bekerja merupakan kondisi bawaan seperti bermain atau beristirahat, untuk aktif dan mengerjakan sesuatu. Kemudian Smith dan Wakeley yang dikutip oleh Moh. As'ad dalam bukunya menambahkan dengan teorinya bahwa seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap bahwa hal ini akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan dari pada keadaan sekarang. Jadi bekerja adalah suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan.¹

Pekerjaan merupakan komponen dasar dari struktur organisasi dan merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi. Sebuah organisasi adalah suatu kesatuan yang di dalamnya terdapat berbagai individu yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda dan saling bekerjasama untuk mencapai tujuan

¹ Moh As'ad, *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industry* (Yogyakarta: Lembaga Manajemen: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1980). Hlm. 45-46

organisasi. Tercapai atau tidaknya suatu tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penting penentu kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. sumber daya manusia merupakan salah satu sumber yang menentukan keberhasilan organisasi.

Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat dilihat melalui kinerjanya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau dimensi pekerjaan atau profesi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia atau pegawai dalam waktu tertentu.² Sama halnya dengan instansi pemerintah yang merupakan sebuah contoh organisasi dimana seluruh anggota di dalam organisasi tersebut harus bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan yang baik ditandai dengan adanya kualitas kerja yang baik dalam menyelesaikan setiap

² Wirawan, *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Organisasi, Aplikasi Dan Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013). Hlm. 732

pekerjaan yang diberikan oleh pemimpin dengan tepat sesuai waktu yang ditentukan dan dapat mencapai setiap target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti halnya yang dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³

Salah satu bentuk perbaikan yang memfokuskan pandangan pada sumber daya manusia di suatu organisasi adalah komitmen organisasional. Albert yang dikutip oleh Affandi dalam bukunya mengemukakan bahwa komitmen organisasional menyangkut rasa percaya serta penerimaan rasa yang kuat pada nilai organisasi, kemauan bekerja keras, dan menjaga keutuhan anggotanya. selain itu keinginan kuat dari anggota untuk bertahan pada organisasi dan memiliki ikatan psikologis. Setiap karyawan dalam suatu perusahaan juga perlu mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang juga dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih

³ Mangkunegara P, A, A, A, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Posdakarya, 2013). Hlm. 67

produktif dalam bekerja.⁴ Demikian juga yang menyatakan bahwa perasaan dan sikap positif atau negatif orang terhadap pekerjaannya membawa implikasi pengaruh terhadap dirinya dan organisasi.⁵ Jika orang puas terhadap pekerjaannya ia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya ia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah. Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya.⁶ Saat melakukan observasi pada salah satu karyawan ACE Hardware yang telah bekerja kurang lebih 5 tahun menyatakan bahwa sebagian dari karyawan tidak menaati peraturan bahkan tidak memahami peraturan yang dibuat oleh manajer. Seperti terlambat masuk kerja, membolos, meninggalkan kerja, dan mengajukan surat pengunduran diri,⁷ dimana faktor-faktor tersebut merupakan sebagian dari komitmen bekerja dalam suatu organisasi. Sehingga kinerja yang dihasilkan tidak sesuai

⁴ Affandi, *Concept & Indicator Human Resources Managment Reaserch* (Yogyakarta: CV Budi utama, 2016). Hlm. 33

⁵ Wirawan, *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Organisasi, Aplikasi Dan Penelitian*. Hlm. 699

⁶ Setiawan A. I. dan Ghozali, *Akuntansi Keperilakuan Konsep Dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006). Hlm. 159

⁷ Didi Darmadi, *Wawancara* (Palembang, 2020).

dengan harapan perusahaan yang mengakibatkan terjadinya pemindahan posisi kerja yang juga mempengaruhi gaji, promosi, kompensasi yang berakibat pada tingkat produktif atau tingkat keterlibatan kerja. Di sini terlihat bahwa pekerjaan yang didapatkan merupakan keterpaksaan yang mesti diterimanya karena tidak ada alternatif lain. Jika ini terjadi maka karyawan akan bekerja semaunya, tingkat mangkir kerja yang tinggi, tidak produktif dan pada puncaknya terjadi perpindahan kerja yang memperngaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu gerai Ace Hardware Palembang square (PS) Mall Palembang meningkatkan atau memperketat perarturan untuk menghasilkan kinerja sesuai yang diharapkan manajer gerai Ace Hardware Palembang square (PS) Mall Palembang sehingga karyawan dapat dengan maksimal melaksanakan tugas dan tanggungjawab individu atau kelompok.

Faktor-faktor yang telah diuraikan harus diperhatikan oleh organisasi dalam menghadapi persaingan yang ketat di era global. Perusahaan ritel perabot rumah tangga dan perkakas merupakan salah satu perusahaan yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Dengan meningkatnya perusahaan ritel perabot rumah tangga dan perkakas maka menimbulkan

persaingan layanan perusahaan ritel perabot rumah tangga dan perkakas.

Ace Hardware Corporation adalah perusahaan ritel perabot rumah tangga dan perkakas Amerika Serikat. Perusahaan berbasis koperasi ritel ini berasal dari Oak Brook, Illinois, Amerika Serikat. Perusahaan ini menjadi peritel toko perkakas terbesar di dunia. Jumlah toko Ace Hardware tumbuh secara dramatis setelah perang dunia kedua, menjadikan jumlah penjualan meningkat tiga kali lipat dari tahun 1940-an hingga 1969. Pada tahun 2018, sedikitnya terdapat 99 toko Ace Hardware di Indonesia, termasuk toko Ace Hardware terbesar di dunia di Living World Alam Sutera, Banten.

Salah satunya Ace Hardware di Palembang Square (PS) Mall Palembang dengan komitmen yang memberikan kepuasan pelanggan secara maksimal dibuktikan dengan penganugerahan Quality Management Sistem ISO 9001-2000 Certificate, Ace berusaha untuk menjadi pemimpin dalam konsep “Do It Yourself” (kerjakan secara mandiri, yang berarti kami tak hanya menyediakan produk, namun juga pengetahuan yang diperlukan dalam memasang, mengoperasikan, serta memelihara produk

tersebut dengan tepat agar di dapat menilai manfaat maksimal.⁸ Dari fenomena yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu.

Tabel 1.1
Research gap Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.	1. Sebastianus Alexander Septiadi, Desak Ketut Sintaasih, dan I Made Artha Wibawa (2017) 2. Siti Safaria (3013)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.	Windy Aulia Sumakto & Sami'an (2013)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Sebastianus Alexander Septiadi, Desak Ketut Sintaasih, dan I Made Artha Wibawa, dan Siti Safaria menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Windy Aulia Sumakto & Sami'an

⁸ “Www.Acehardware.Co.Id,” *ACE Hardware Company*.

yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.2
Research gap Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.	1. Eddy M. Sutanto, dan Athalia Ratna (2015) 2. Ranty Sapitri (2016) 3. Riaz Khan (2010)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.	Warongan (2014)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Sebastianus Alexander Septiadi, Desak Ketut Sintaasih, dan Eddy M. Sutanto, dan Athalia Ratna, Ranty Sapitri, dan Riaz Khan menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Warongan yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.3
Research gap Keterlibatan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja	1. Kadek Arta Subawa dan I Wayan Mudiarta Utama (2013) 2. Ratna Dhamayanti

Kerja		(2006) 3. Nur Hasanah (2014)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja	1. Naomei Simanjuuntak dan Edy Rahardja (2013)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja yang diteliti oleh Kadek Arta Subawa & I Wayan Mudiarta Utama, Nur Hasanah, dan Ratna Dhamayanti menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Naomei Simanjuuntak & Edy Rahardja yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tabel 1.4
***Research gap* Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.	Brian Hartono dan Rou Setiawan (2013)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja..	Eka Mariyanti (2014)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja yang diteliti oleh Brian Hartono dan Rou Setiawan menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka Mariyanti yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tabel 1.5
Research gap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan.	1. Citra Suci Mantauv (2014) 2. I Wayan Arya Lantara (2019)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan..	Marjuni dan Suriani (2017)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Citra Suci Mantauv dan I Wayan Arya Lantara menunjukkan bahwa kepuasan kerja sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Marjuni dan Suriani yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja sebagai variabel intervening tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.6
Research gap Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	Hasil Penelitian	Peneliti
	Terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening.	Debora Manueke E.R. (2013)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara keterlibatan kerja i terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening..	--

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang diteliti oleh Debora Manueke E.R. menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Tabel 1.7
Research gap Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	Hasil Penelitian	Peneliti
	Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening.	1. L. Suhairi Hazisma (2013) 2. Suparyanto & Amin Wahyudi (2011)
	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara komitmen	-

	organisasi terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening..	
--	---	--

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang diteliti oleh L. Suhairi Hazisma. Suparyanto & Amin Wahyudi menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Keterlibatan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?
2. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?

3. Apakah Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?
4. Apakah Keterlibatan Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?
5. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?
6. Apakah Keterlibatan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?
7. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup dan objek penelitiannya agar tidak terjadi suatu penyimpangan sasaran. Maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan

tentang keterlibatan kerja, komitmen organisasi, kinerja karyawan dan kepuasan kerja pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.

D. Tujuan penelitian

1. Mengetahui Apakah Keterlibatan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.
2. Mengetahui Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.
3. Mengetahui Apakah Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.
4. Mengetahui Apakah Keterlibatan Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.
5. Mengetahui Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.

6. Mengetahui Apakah Keterlibatan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.
7. Mengetahui Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembang ilmu pengetahuan tentang kajian Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu bagian dari Ekonomi Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wacana bagi pembaca tentang pengaruh keterlibatan kerja, dan komitmen

organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai acuan guna penelitian lain.

b. Bagi Objek Peneliti

Bagi Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang dapat dijadikan acuan bagi pihak manajemen mengenai pengaruh keterlibatan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang, agar dapat menjadi masukan bagi Gerai ACE Hardware Palembang Square (PS) Mall Palembang untuk meningkatkan kinerja dari para pegawainya.

c. Bagi Akademik

Sebagai sumbangsih hasil penelitian dan menambah literature kepustakaan mengenai pengaruh keterlibatan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran keseluruhan dari permulaan hingga akhir isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang penjelasan dari beberapa teori dari sumber referensi buku atau jurnal yang relevan dengan permasalahan yang ingin diteliti, penelitian sebelumnya akan menjadi landasan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian ini serta kerangka pikir teoritis dan juga hipotesis penelitian yang akan diuji.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang setting penelitian, desain penelitian, sumber data dan jenis data, populasi

penelitian dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian serta teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum mengenai objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang meliputi keberhasilan tujuan dari penelitian yang diteliti penulis. Kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung oleh data dan hipotesis mana yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.