

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan sesuatu organisasi dalam menggapai tujuan bukan cuma ditetapkan oleh banyaknya ketersediaan sumber daya alam, akan tetapi sangat ditetapkan oleh mutu sumber daya manusia. Kemampuan sumber daya manusia pada hakekatnya ialah salah satu modal bawah dalam sesuatu organisasi yang mana sumber daya manusia merupakan pelaksana aktivitas dalam organisasi yang memiliki peranan berarti dalam menggapai tujuan organisasi. Dengan kata lain sumber daya manusia merupakan faktor kerja yang berarti yang tidak bisa diperlakukan semacam faktor yang lain, sebab sumber daya manusia senantiasa berfungsi aktif serta dominan dalam tiap aktivitas organisasi. Sumber daya manusia jadi perencana, pelaksana, serta penentu terwujudnya tujuan organisasi (Hasibuan, 2010:10). Oleh sebab itu, kenaikan serta mutu sumber daya manusia jadi salah satu sasaran utama dalam pembangunan nasional.

Supaya tujuan industri bisa tercapai hingga dibutuhkan karyawan yang bekerja secara efisien serta efektif sehingga menciptakan kinerja yang baik. Tiap industri memiliki metode masing – masing dalam manajemen sumber daya manusianya, paling utama dalam perihal menghasilkan rasa aman dalam bekerja. (Safitri, 2015), sumber daya manusia selaku asset berarti sebab satu– satunya peninggalan organisasi yang bisa menggerakkan sumber daya yang lain. Perusahaan wajib sanggup mengelola sumber daya manusia mereka dengan baik serta benar, sehingga perihal ini sanggup membangun suatu komitmen didalam diri karyawan, komitmen yang tertanam di dalam diri karyawan hendak menekan karyawan buat berupaya menopang organisasi meraih tujuannya, serta tingkatkan harapan kalau performa kerja hendak dicermati serta dihargai oleh organisasi(Eisenberg & Rhodes, 2002).

Komitmen organisasi mencerminkan macam mana seseorang pribadi mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi serta terikat dengan tujuan organisasi. Komitmen yang lebih besar bisa memudahkan terwujudnya produktivitas yang lebih besar. Definisi tentang komitmen organisasi dalam bermacam literatur yang terdapat kerap berhubungan dengan kemauan buat bertahan didalam organisasi. Meyer serta Allen (1991), membedakan komitmen organisasional jadi 3 wujud ialah: komitmen afektif, komitmen normatif serta komitmen berkepanjangan. Komitmen afektif mencerminkan perasaan terikat teridentifikasi serta ikut serta didalam organisasi. Komitmen normatif mencerminkan pada kepedulian terhadap bayaran kaitannya dengan apabila meninggalkan organisasi. Serta komitmen berkelanjutan mencerminkan perasaan selaku kewajiban buat melanjutkan peluang kerja. Seorang dengan komitmen afektif lebih bisa jadi buat meningkatkan sikap yang cocok dengan visi serta misi organisasinya, dan lebih bisa jadi buat menjajaki pertumbuhan dalam pekerjaan. Berbeda dengan orang yang mempunyai komitmen normatif serta berkelanjutan yang kokoh, mereka umumnya kurang ikut serta dalam aktivitas - aktivitas keorganisasian ataupun pekerjaan. Atas dasar seperti itu riset ini lebih memfokuskan pada komitmen afektif, sebab sebagaimana yang sudah dijabarkan diatas kalau komitmen organisasi afektif mengindikasikan loyalitas dan perilaku orang karyawan buat melaksanakan tujuan serta nilai – nilai perusahaan tanpa terdapatnya paksaan serta pamrih lain yang diharapkan.

Komitmen afektif sudah diteliti oleh para peneliti terdahulu dan menyatakan ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi komitmen afektif karyawan pada suatu perusahaan. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi taraf komitmen afektif karyawan ialah persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi ialah suatu yang dievaluasi oleh karyawan menjadi asumsi kebutuhan emosi sosial, menyampaikan indikasi berasal kesiapan organisasi buat menghargai peningkatan kerja karyawan, serta

menandakan organisasi dalam menyiapkan bantuan saat diperlukan buat mengerjakan suatu pekerjaan yang efektif (Fuller, 2003). Dukungan organisasi yang acapkali dikenal menggunakan kata "*perceived organizational support*" adalah konsep yang penting dalam literatur manajemen karena dukungan organisasi memberikan penerangan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap serta sikap karyawan terhadap pekerjaan serta organisasi mereka. Persepsi Dukungan Organisasi bisa didefinisikan menjadi persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka serta peduli pada kesejahteraan mereka (Eisenberg & Rhodes, 2002).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rhoades yang menggunakan sampel karyawan berasal berbagai organisasi ditemukan bahwa karyawan yang merasa dirinya menerima dukungan organisasi akan mempunyai rasa kebermaknaan dalam diri karyawan tadi hal inilah yang akan menaikkan komitmen di diri karyawan. Komitmen inilah yang di akhirnya akan mendorong karyawan buat berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya, serta menaikkan harapan bahwa performa kerja akan diperhatikan serta dihargai oleh organisasi (Eisenberg & Rhodes, 2002).

Selanjutnya bisa dijelaskan bahwa kepuasan kerja pula sangat mempengaruhi komitmen afektif di suatu organisasi. Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi berdasarkan pada Jika karyawan dalam organisasi memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menyampaikan akibat positif terhadap karyawan mirip timbulnya loyalitas serta komitmen terhadap pekerjaan dan akan menaikkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi akan selalu dikaitkan pada sebuah konteks yg lebih luas yaitu kinerja. Mirip dalam *Performance Satisfaction Effort Loop*, yang mana terdapat korelasi sebab akibat yang timbul dengan adanya kinerja yang lebih baik akan menunjuk ke penghargaan secara ekonomi, sosiologi, serta psikologi yang lebih tinggi bagi karyawan. Dengan adanya penghargaan yg dirasa adil serta relatif, maka akan

muncul kepuasan yang akan menunjuk pada peningkatan komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya (Newstrom, 2007).

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate yang artinya perusahaan besar yang berkecimpung di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi pada Indonesia, yang telah memiliki banyak pelanggan berasal mulai perorangan hingga perusahaan-perusahaan lain. PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate yang terletak di Jalan, Kapitan Pattimura No.124, Kalumpang, Ternate Tengah, Kota Ternate, Maluku Utara. Pelayanan yang diberikan PT Telkom Indonesia Pusat Ternate pada pelanggan tak tanggal dari komitmen afektif karyawannya. Sebab PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate wajib mempunyai sumber daya manusia yg ialah bagian terpenting dalam pemberian pelayanan yang terbaik dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk itu diharapkan karyawan yang memiliki komitmen afektif yang lebih tinggi, sebab karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi akan memiliki kesetiaan terhadap organisasi serta akan bekerja keras buat kemajuan organisasi serta bisa menyampaikan layanan terbaik buat semua masyarakat dan dukungan organisasi yang diberikan pada karyawan berupa pemberian penghargaan, kenaikan pangkat, training, dan syarat keamanan dalam bekerja akan dipersepsikan karyawan sebagai indikasi kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan menggunakan adanya dukungan tadi maka karyawan merasakan kepuasan kerja pada peningkatan kerjanya.

Menurut Meyer serta Allen (1997) ada beberapa karakteristik individu yang mempunyai komitmen afektif tinggi, yaitu mempunyai perasaan *safety* dan nyaman dalam bekerja, berkeinginan buat menerapkan nilai - nilai organisasi, berusaha sebagai bagian dari organisasi, memiliki tanggung jawab moral buat permanen berada pada organisasi, dan memiliki rasa bangga sebab sebagai bagian dalam organisasi. Macam

– macam karakteristik positif yang telah diungkapkan bisa menciptakan organisasi menjadi lebih baik. Sebab itu, individu yang memiliki karakteristik – karakteristik tersebut bisa memajukan organisasi. ada pula karakteristik individu mempunyai komitmen afektif rendah, yaitu rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seorang pada menjalankan tugasnya, seorang tidak merasa terikat secara emosional dalam organisasinya. Mempunyai keinginan buat keluar berasal keanggotaannya pada suatu organisasi dikarenakan beberapa alasan. Contohnya memperoleh tawaran pekerjaan pada luar organisasinya menggunakan upah yang lebih tinggi serta adanya kejenuhan dalam bekerja disuatu organisasi yang lama (Widya & Izzati, 2018).

Berdasarkan hasil melalui wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan memberikan kenyataan antara lain yaitu Menurunnya performa kerja pada organisasi sehingga berdampak pada kurangnya komitmen pada tanggung jawab kerja. Beberapa *problem* yang ada akibat sedikit dari dukungan organisasi, yaitu kurangnya keterlibatan karyawan pada dalam aktivitas organisasi, kurangnya rasa mempunyai serta tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan oleh atasan serta masih ada dari sebagian karyawan mempunyai sifat kurangnya ikatan emosional antar karyawan di pada organisasi sehingga menghasilkan kurangnya kerja sama antar karyawan. Karyawan menggunakan komitmen afektif rendah memungkinkan mereka berada di bawah tekanan kerja sebagai akibatnya pekerjaan menjadi tertunda atau tidak terselesaikan sesuai yang di inginkan. Bila terus menerus seperti ini maka kemungkinan mereka menjadi kurang bertanggung jawab pada organisasi pada bekerja. Serta disisi lain ada bahwa pihak organisasi sudah menyampaikan dukungan setiap karyawan, seperti pemberian jatah sarapan dan makan siang serta memberikan kebutuhan yang mencukupi bagi semua karyawan pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate. PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate selalu mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi meskipun banyak tawaran pekerjaan yang lebih

menjanjikan, karyawan harus tidak simpel tergiur buat bekerja pada organisasi lain, selalu berpikir positif bahwa organisasi akan lebih berkembang bila seluruh bagian organisasi bisa bekerja sama menggunakan baik, dan selalu taat serta patuh terhadap pimpinan. Pada perilaku karyawan yaitu atasan selalu menyampaikan arahan yang jelas saat ada tugas yang wajib diselesaikan, karyawan dipercayakan oleh atasannya buat mengerjakan pekerjaannya sinkron dengan bidangnya masing – masing. Kondisi kerja pada perilaku karyawan, yaitu menggunakan mengadakan peningkatan kualitas sumber daya manusia umumnya dukungan organisasi ialah hal yang dibutuhkan oleh karyawan. Tujuan dari dukungan yang diberikan dinilai dapat menaikkan motivasi karyawan dalam bekerja, menaikkan loyalitas dan komitmen afektif. Bila dukungan yang diberikan organisasi sesuai menggunakan impian karyawan, maka karyawan secara eksklusif akan mempunyai komitmen buat melakukan kewajiban pada organisasi serta tak berkeinginan meninggalkan organisasi buat bekerja di organisasi lain. Hal itu dikarenakan karyawan sudah mempunyai ikatan emosional kuat dan sudah tahu nilai-nilai pada organisasi.

Berikut ini penelitian terdahulu yang menggunakan variabel pada penelitian ini masih banyak ditemukan *research gap* ialah penelitian yang dilakukan oleh Tiekka (2018) mengatakan bahwa PDO tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif akan namun PDO melalui kepuasan kerja menjadi mediasi bisa mempertinggi komitmen afektif karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia (2021) berkata bahwa PDO tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. yang akan terjadi ini menunjukkan bahwa PDO yang sudah diberikan oleh organisasi tidak memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Salmawati (2022) mengatakan bawa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen afektif dan buat penelitian yang dilakukan oleh Agustian (2020) dengan memakai variabel *intervening* dapat menunjukkan akibat ada korelasi positif serta

signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen afektif. Hal ini berarti karyawan merasakan bahwa dukungan organisasi yang diberikan mampu mempengaruhi bagaimana komitmen afektif karyawan dalam bekerja terdapat korelasi positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti karyawan organisasi yang dirasakan bisa mempengaruhi bagaimana kepuasan yang mereka nikmati pada bekerja ada hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen afektif. Hal ini berarti karyawan merasakan kepuasan kerja yang mereka nikmati bisa memberikan efek buat meningkatkan komitmen afektif mereka pada bekerja ada hubungan *negative* dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen afektif karyawan melalui kepuasan kerja.

Mengingat pentingnya PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate dalam memberikan dukungan organisasi, maka komitmen organisasi akan ada bila karyawan menganggap perusahaan sebagai bagian dari dirinya, hal ini dapat terjadi saat karyawan memperoleh persepsi bahwa perusahaan memberikan yang relatif dan menandakan kepedulian terhadap karyawan melalui persepsi dukungan organisasi. Selanjutnya dengan adanya dukungan organisasi terhadap karyawan, maka akan timbul perasaan puas berasal pada diri karyawan terhadap pekerjaannya, saat karyawan merasa puas terhadap pekerjaan mereka, maka akan muncul harapan dari pada diri karyawan untuk membalas jasa menggunakan cara bekerja dengan benar - benar guna membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Sesuai uraian diatas maka peneliti tertarik buat mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Afektif**

dengan Kepuasan Kerja menjadi Pemediasi Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat meremuskan masalah seperti berikut:

1. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Afektif Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate?
2. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Afektif Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate?
4. Apakah Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Afektif Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Afektif Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate?
2. Untuk mengetahui Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate?
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Afektif Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat Ternate?
4. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Afektif Pada PT Telkom Indonesia Tbk Pusat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diinginkan melalui studi dengan topik ini diantaranya:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru yang berhubungan mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen afektif dengan kepuasan kerja sebagai pemediasi. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam penelitian dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik - topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang bersifat melanjutkan ataupun melengkapi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan pertimbangan yang berarti dalam membuat keputusan bagi pemimpin dimasa yang akan datang.