

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan era globalisasi yang semakin pesat dewasa ini menjadikan dunia bisnis bersaing secara signifikan. Globalisasi dapat dipahami sebagai perubahan-perubahan yang terjadi dalam semua lingkup bidang, bukan hanya ekonomi, teknologi, pendidikan, nilai budaya dan lain sebagainya. Globalisasi dari segi ekonomi merupakan suatu perubahan dunia yang bersifat begitu mendasar atau struktural yang akan berlangsung secara kontinu dalam laju yang semakin pesat sesuai dengan perkembangan teknologi. Menurut Barker (2004), globalisasi merupakan koneksi global ekonomi, sosial, budaya dan politik yang mengarah ke berbagai arah di seluruh penjuru dunia. Derasnya arus globalisasi tersebut membuat organisasi bisnis mengalami perubahan yang bervariasi dari aspek yang belum pernah di hadapi sebelumnya.

Menghadapi berbagai persaingan yang kompetitif dalam dunia bisnis yang ditimbulkan akibat iklim globalisasi, maka organisasi harus melakukan perbaikan terus menerus supaya dapat meningkatkan strategi di segala bidang untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis. Perkembangan di bidang ekonomi yang sudah semakin tak terbatas, arus informasi yang semakin kencang dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membuat sumber daya manusia menjadi kunci keberhasilan

dalam mengatasi tantangan dan perubahan zaman. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor paling sentral dalam suatu organisasi karena mempunyai peran strategis sebagai penentu keberhasilan atau kegagalan pencapaian kinerja dalam suatu organisasi.

Peran strategis dalam menghadapi persaingan yang tinggi, perusahaan memilih seseorang yang memiliki kinerja sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan setiap tugasnya. Menurut Mangkunegara (2010: 67) mendefinisikan kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sumber daya manusia yang baik mempunyai kecenderungan membuat pegawai mempunyai komitmen tinggi pada organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Aldhi Lario Herlambang (2017) menjelaskan bahwa komitmen yang tinggi akan membuat kinerja sumber daya manusia menjadi semakin meningkat.

Komitmen organisasi merupakan prinsip fundamental bagi keberhasilan organisasi. Menurut Mathis dan Jackson (2009) menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat sampai sejauh mana karyawan menerima tujuan organisasi dan berkeinginan kuat untuk tinggal di dalam organisasi tersebut. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan berusaha bekerja secara maksimal, sehingga kinerjanya juga lebih baik (Suwandi dan Utomo, 2011). Karyawan yang mempunyai komitmen cenderung memiliki catatan kehadiran yang lebih baik, lebih

bekerja keras dan penuh tanggung jawab serta memiliki masa kerja yang lebih lama dari karyawan yang kurang memiliki komitmen.

Bagaimana pun kinerja sumber daya manusia yang baik sehingga mampu membentuk komitmen organisasi yang tinggi tidak akan tercapai tanpa adanya hubungan interaksi yang baik antara pimpinan dengan bawahan. Menurut Casimir (2014), *leader member exchange* adalah hubungan antara pemimpin dengan pengikutnya dalam suatu kesatuan unit kerja dari organisasi. Menurut Liden, Sparrowe, Wayne (1997) bahwa *leader member exchange* berkualitas tinggi ditandai dengan adanya rasa kepercayaan, keinginan, dan rasa hormat serta pengaruh timbal balik antara anggota pemimpin dan organisasi.

Organisasi perlu menghargai dan mengapresiasi hasil kontribusi kerja yang diberikan karyawan. Selain itu, organisasi juga perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan supaya karyawan akan merasa dihargai. Dengan adanya *perceived organizational support* yang baik maka komitmen organisasi akan semakin tinggi, hal ini dibuktikan dari penelitian Fauzia Azka Ramadhani (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Maka dengan semakin tingginya *perceived organizational support* maka kinerja sumber daya manusia akan semakin tinggi melalui komitmen organisasi, hal ini sejalan dengan penelitian dari Gustiana Bawi (2015).

Pendekatan *leader member exchange* dan *perceived organizational support* dalam upaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia

melalui komitmen organisasi terdapat beberapa penemuan hasil penelitian yang berbeda. Hal ini dibuktikan dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa *leader member exchange* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Aldhi Lario Herlambang, 2017). Sejalan dengan penelitian dari Asoka Nusa Bela dan Mudji Rahardjo (2014) yang menyatakan bahwa *leader member exchange* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Meskipun demikian, beberapa penelitian lainnya menemukan bukti yang berbeda bahwa *leader member exchange* tidak berpengaruh terhadap kinerja dengan mediasi komitmen organisasi (Frans Sudirjo dan Agustinus Andy Toryanto, 2013). *Leader member exchange* tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja, dan akan berpengaruh terhadap kinerja jika dimediasi oleh kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan (Dian Kartika, Suharmono, 2016).

Penelitian lain juga terdapat hasil yang berbeda antara korelasi *leader member exchange* terhadap komitmen organisasi. Menurut Asoka Nusa Bela, Mudji Rahardjo (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *leader member exchange* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. *Leader member exchange* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap komitmen organisasi (Gustiana Bawi, 2015). Sedangkan pada beberapa penelitian lain menyatakan hal yang berbeda. *Leader member exchange* tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi (Melinda Dwi Cahyanti, 2011).

Kinerja sumber daya manusia yang baik, tidak hanya dibutuhkan pada perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur saja, tetapi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Salah satunya di PT. Nasmoco

Kaligawe Semarang divisi *Body Paint* yang beralamat di Jl. Raya Kaligawe Km. 5 Semarang, bergerak dibidang jasa perbaikan mobil Toyota. Dari data yang didapat dari perusahaan mengenai kuantitas pencapaian target perusahaan pada divisi *Body Paint* dapat dilihat dari *key performance indicator* melalui data total pencapaian unit yang dilaporkan setiap bulan. Dengan adanya *key performance indicator* memudahkan manajemen mengontrol stabilitas produksi dan kinerja sumber daya manusia. Berdasarkan *key performance indicator* diketahui terjadi ketidakstabilan tingkat unit masuk dan keluar *Body Paint* di PT. NASMOCO Kaligawe sehingga menyebabkan unit tunggu meningkat, yang mengindikasikan adanya permasalahan kinerja sumber daya manusia.

**Tabel 1.1**

**Data Unit Masuk dan Unit Keluar Tahun 2018 dan 2019**

<b>Semester I Tahun 2018</b>				
<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Unit Masuk</b>	<b>Unit Keluar</b>	<b>Unit Tunggu</b>
2018	Januari	972	930	42
	Februari	890	877	13
	Maret	980	964	16
	April	845	835	10
	Mei	905	879	26
	Juni	912	904	8
<b>Jumlah</b>		<b>5.504</b>	<b>5.389</b>	<b>115</b>

**Sumber** : PT. Nasmoco Kaligawe Semarang

<b>Semester II Tahun 2018</b>				
<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Unit Masuk</b>	<b>Unit Keluar</b>	<b>Unit Tunggu</b>
2018	Juli	973	952	21
	Agustus	985	960	25
	September	897	857	40
	Oktober	900	864	36
	November	925	899	26
	Desember	956	940	16
<b>Jumlah</b>		<b>5.636</b>	<b>5.472</b>	<b>164</b>

**Sumber** : PT. Nasmoco Kaligawe Semarang

<b>Semester I Tahun 2019</b>				
<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Unit Masuk</b>	<b>Unit Keluar</b>	<b>Unit Tunggu</b>
2018	Januari	989	966	23
	Februari	932	921	11
	Maret	967	940	27
	April	970	952	18
	Mei	956	950	6
	Juni	990	979	11
<b>Jumlah</b>		<b>5.804</b>	<b>5.472</b>	<b>96</b>

**Sumber** : PT. Nasmoco Kaligawe Semarang

Berdasarkan beberapa *research gap* dari penelitian terdahulu dan didukung oleh fenomena di perusahaan. Permasalahan yang terjadi apakah kualitas *leader member exchange* dan *perceived organizational support* sudah berjalan dengan baik melalui komitmen organisasi sehingga berdampak pada kinerja sumber daya manusia yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari target yang di inginkan oleh perusahaan belum tercapai sehingga perlu evaluasi terhadap kinerja sumber daya manusianya. Berdasarkan uraian yang berbasis latar belakang di atas maka penulis

tertarik untuk meneliti dengan judul ”**Model Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Berbasis *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* Melalui Komitmen Organisasi.**”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint* yang kurang optimal, maka rumusan masalah yang diperoleh :

Bagaimana meningkatkan kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*?

Pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah:

1. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap komitmen organisasi di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?
2. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?
4. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?

5. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap komitmen organisasi di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja sumber daya manusia di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi perkembangan ilmu perekonomian utamanya manajemen sumber daya manusia sehingga dapat mengetahui strategi mengenai peningkatan kinerja sumber daya manusia di perusahaan. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### **2. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi saran dan masukan kepada perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan mengenai peningkatan sumber daya manusia. Serta dijadikan sebagai acuan bagi pembaca dan mahasiswa khususnya pada mata kuliah manajemen sumber daya manusia.