BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis yang semakin hari semakin berkembang mendorong semakin tinggi pula tingkat persaingan yang ditandai dengan banyaknya perusahaan-perusahaan baru di dalam bidang usaha, tidak terkecuali dalam sektor jasa. Dengan banyaknya pesaing perusahaan dituntut untuk melakukan perubahan sebagai salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi dapat bertahan, dan tuntutan untuk tetap bisa mencapai target yang diharapkan melalui peningkatan kualitas pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan sumber terbaik dalam perusahaan. Pada umumnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun bidang perdagangan akan selalu berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja yang baik menjadi salah satu cara untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan.

Kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Srimindarti, 2006). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal meliputi sikap, sifat-sifat, keinginan, umur, jenis kelamin dan variabel personal lainnya. Dari sisi eksternalnya berasal dari lingkungan kerjanya yang meliputi

kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan rekan kerja dan keadilan dalam organisasi.

Salah satu dari faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan ialah keadilan dalam organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2008) keadilan organisasional didefinisikan sebagai persepsi keseluruhan dari apa yang adil di tempat kerja. Karyawan menganggap adil organisasi mereka ketika yakin bahwa hasil-hasil yang mereka terima, cara diterimanya hasil-hasil tersebut, adalah adil. Greenberg (2003) menyatakan bahwa keadilan organisasional meliputi keadilan distributif, keadilan procedural dan keadilan interaksional. Karyawan yang merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan, mereka cenderung untuk mengembangkan dan memelihara hubungan komunal dengan perusahaan dan besar kemungkinan mereka akan memiliki komitmen yang tinggi, kepercayaan, kepuasan, dan mengontrol kebersamaan dari pada karyawan yang merasa diperlakukan tidak adil (Kim, 2009). Keadilan organisasional yang bersumber dari organisasi akan menentukan kepercayaan terhadap organisasi (Lavelle, Rupp, & Brockner, 2007). Untuk itu organisasi harus bisa memberikan keadilan dalam kebijakannya agar kepercayaan mereka terhadap organisasi semakin tinggi. (Rousseau et al.,1998).

Disamping keadilan organisasi, kepercayaan karyawan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang merupakan dampak dari keadilan organisasi. Zhu, *et al* (2004) membuat definisi kepercayaan sebagai keyakinan dari individu bahwa orang yang ia percayai akan melakukan tindakan yang menguntungkan bagi dirinya. Keadilan organisasional dan kepercayaan

adalah dua variabel yang berhubungan satu sama lain (Hoy & Tarter, 2004). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan seorang karyawan diantaranya ialah dengan bersikap adil, mempraktikkan keterbukaan, dan kejujuran.

Dari kedua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, keadilan organisasi dan kepercayaan karyawan menumbuhkan komitmen dari seorang karyawan. Menurut Mathis and Jackson (2006) komitmen organisasional adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi. Clarke (2006) menemukan bahwa komitmen dapat memainkan signifikan peran khusus dengan hasil kinerja. Peneliti menemukan bahwa statistik kedua bentuk afektif dan normatif komitmen memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi karena komitmen karyawan pada organisasi tidak terjadi begitu saja, akan tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen meliputi pribadi dari pekerja sendiri, ciri dari pekerjaan, pengalaman kerja, adanya keadilan dalam organisasi dan kepercayaan pada diri karyawan terhadap organisasi atau perusahaannya.

Beberapa faktor yang telah dibahas diatas dapat mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk karyawan dalam perusahaan yang bergerak pada lembaga transportasi. Persaingan pada lembaga transportasi semakin hari semakin ketat membuat persaingan semakin tajam sehingga setiap lembaga transportasi dituntut untuk mempunyai strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan salah satunya pada PT. Blue Bird Group (Tbk). Blue Bird Group merupakan perusahaan

transportasi yang beroperasi di beberapa kota besar di Indonesia termasuk Semarang. Blue Bird melayani lebih dari 8,5 juta penumpang setiap bulannya dengan 26,000 armada yang tersebar di sejumlah kota besar di Indonesia. Blue Bird Semarang memiliki sebanyak 595 pengemudi taksi dengan 400 jumlah armada. Jenis layanannya meliputi : taksi eksekutif (Silver bird), layanan limousine dan penyewaan mobil (Golden bird), bus carter (Big bird), Logistik (Iron Bird Logistic), Industri (Restu Ibu Pusaka-Karoseri bus & Pusaka Niaga Indonesia), Properti (Holiday Resort Lombok & Pusaka Bumi Mutiara), Layanan Pendukung (Hermis Consulting-IT SAP, Pusaka Integrasi Mandiri-EDC, Pusaka GPS, Pusaka Buana Utama-SPBU) dan Alat Berat (Pusaka Andalan Perkasa & Pusaka Bumi Transportasi).

PT Blue Bird Group (Tbk) menerapkan sistem yang berorientasi pada target, dalam menjalankan usahanya perusahaan menuntut karyawannya untuk bekerja lebih baik dengan dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Proses kinerja karyawan mengikuti alur, tata cara sesuai prosedur, aturan dan ketentuan yang berlaku dari perusahaan. Setiap karyawan, baik yang menjadi staff ataupun yang berkaitan langsung dengan pelayanan transportasi dituntut untuk aktif guna memenangkan pasar. Di awal tahun 2016 kinerja bisnis sudah menurun dengan tidak tercapainya target yang ditentukan oleh perusahaan. Indikasi permasalahan di lapangan terletak pada kinerja para karyawannya yang menurun. Berdasarkan kondisi tersebut mendorong PT. Blue Bird Group (Tbk) melakukan pembenahan untuk memperbaiki segala kekurangan, baik dari sumber daya manusia, teknologi, dan pelayanannya. Kinerja para karyawan sangat

penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan, dengan kinerja yang semakin baik maka target yang dicapai oleh perusahaan semakin meningkat. Mengingat persaingan di lembaga transportasi yang semakin ketat ditambah dengan adanya transportasi yang berbasis online membuat perusahaan dituntut untuk tetap mengelola sumber daya yang dimiliki agar tetap komitmen dan meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya keadilan dari organisasi yang menumbuhkan kepercayaan dari karyawan sehingga menghasilkan komitmen karyawan yang tinggi bertujuan untuk dapat mendorong kinerja semakin meningkat sehingga dapat mencapai target dan menguasai pasar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka masalah penelitiannya adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keadilan organisasi terhadap kepercayaan?
2. Bagaimana pengaruh keadilan organisasi terhadap komitmen?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap komitmen?
4. Bagaimana pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis adakah pengaruh keadilan organisasi terhadap kepercayaan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis adakah pengaruh keadilan organisasi terhadap komitmen.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis adakah pengaruh kepercayaan terhadap komitmen.
4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis adakah pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis karya ilmiah dan menganalisa permasalahan yang ada dilapangan.
2. Bagi bidang akademik, memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan pembelajaran. Serta sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi penelitian-penelitian lainnya yang tertarik pada bidang kajian ini.
3. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai sumber referensi dan informasi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya tentang topik ini.

4. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk dapat berkontribusi penuh terhadap kemajuan perusahaan.