

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

McDonald's *Corporation* pertama didirikan pada tahun 1940 oleh dua bersaudara Dick dan Mac McDonald, sebelum dibeli oleh Ray Kroc pada tanggal 15 April 1955 dan kemudian diperluas ke seluruh dunia. Sampai pada tahun 2004, McDonald's memiliki 30.000 rumah makan di seluruh dunia dengan jumlah pengunjung rata-rata 50.000.000 orang dan pengunjung per hari dan rumah makan 1.700 orang. Di Indonesia Restoran McDonald's pertama kali berdiri di Sarinah, Jakarta dan dibuka pada 23 Februari 1991. Berbeda dari kebanyakan restoran McDonald's di luar negeri, McDonald's juga menjual ayam goreng dan nasi di restoran-restorannya di Indonesia.

Kisah sukses McDonald's diawali saat Ray Kroc membeli lisensi waralaba McDonald's dari McDonald's bersaudara dan memimpin perusahaan ini melakukan ekspansi ke seluruh dunia. Salah satu strategi pengembangan bisnis secara agresif yang diterapkan oleh Ray Kroc ternyata bertentangan dengan keinginan McDonald's bersaudara sehingga pada tahun 1965 McDonald's bersaudara memutuskan untuk meninggalkan perusahaan bertepatan tahun saat McDonald's menjual sahamnya kepada publik dan menjadi perusahaan terbuka yang sahamnya diperjual belikan di *New York Stock Exchange*. (www.mcdonalds.com).

Untuk menjalankan filosofinya Ray Kroc menjalankan strategi pendekatan pada para *franchisees* dan *suppliers* untuk menyatukan visinya, sehingga mereka tidak bekerja untuk McDonald's tetapi bekerja sama dengan McDonald's. Pada para *franchisees* nya Ray Kroc percaya pada semangat kewirausahaan para *franchisees* dan memberikan keleluasaan untuk menginovasi menu baru seperti halnya Big Mac, Filet O Fish, Egg McMuffin yang merupakan hasil inovasi para *franchisees* McDonald's. Meskipun memberikan keleluasaan inovasi pada *franchisees* nya Ray Kroc tetap bersikeras agar para *franchisees* mengikuti nilai inti McDonald's yaitu kualitas, pelayanan, kebersihan dan nilai baik.

Penerapan praktek manajemen yang baik oleh Ray Kroc dalam mencapai visi nya sebagai restoran cepat saji dengan standar kualitas yang sama di seluruh *franchisees* nya. Apabila ditinjau dari segi manajemen sumber daya manusia, McDonalds sebagai sebuah organisasi telah melakukan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan.

Hakekatnya suatu organisasi adalah adanya orang-orang yang usahanya harus dikoordinasikan; tersusun dari sejumlah subsistem yang saling berhubungan dan saling tergantung, bekerja bersama atas dasar pembagian kerja, peran dan wewenang, serta mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai (Dale, 1959: 107). Untuk mendorong organisasi mencapai tujuannya maka diperlukan serangkaian aktivitas yang mencerminkan perilaku seseorang. Perilaku seseorang dapat dikaji sebagai bentuk interaksi dan saling ketergantungannya dalam beberapa unsur yang merupakan suatu lingkaran. Unsur itu secara pokok terdiri

dari motivasi dan tujuan. Menurut Fred Luthans ketiga unsur tersebut yaitu kebutuhan (*need*), dorongan (*drive*), dan tujuan (*goals*) (Luthans, 1981: 150).

Faktor pendorong terpenting yang menyebabkan manusia bekerja, adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Dorongan ini pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku, yang dapat mengendalikan dan menentukan arah umum (Thoha, 1987: 203). Oleh sebab itu organisasi perlu memperhatikan kebutuhan karyawannya agar karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya yang nantinya akan berimbas pada komitmen karyawan pada organisasinya. Begitu pula dengan McDonald's dengan sistem operasinya yang telah ter *standard*, apabila para *franchisees* McDonald's ingin mempertahankan kualitas pelayanannya maka perlu untuk memperhatikan kebutuhan dan kepuasan karyawannya.

Menurut Stephen Robbins karyawan akan merasa puas jika ia mampu memenuhi semua kebutuhan hidup sesuai dengan apa yang ia harapkan. Karyawan yang terpenuhi kebutuhannya tersebut diharapkan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari perusahaan dan bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, sedangkan karyawan yang tidak terpenuhi kebutuhannya akan merasa tidak puas dan memicu rencana untuk mencari pekerjaan yang lain (*turnover*) (Robbins, 2001: 129).

Komitmen karyawan terhadap organisasi adalah keadaan di mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berminat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Robbins, 2001: 92). Komitmen yang kuat terhadap organisasi merupakan hasil dari kesadaran dan aplikasi yang diarahkan oleh diri sendiri terhadap pekerjaan yang

ditekuni, kehadiran secara rutin, pengawasan dan usaha yang kuat juga konsisten (Amstrong, 1994: 71). Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi atau perusahaan merupakan hal yang *essential*.

Tingkat kepuasan karyawan dan komitmen organisasi yang rendah secara teoritis berpengaruh negatif terhadap perilaku karyawan. Salah satu hal yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasinya adalah masa kerja karyawan pada perusahaan tempat ia bekerja. Masa kerja yang pendek menyebabkan keterlibatan sosial yang dibangun juga masih rapuh, sehingga komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan dengan masa kerja yang pendek cenderung rendah (Mueller, 1996: 176). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk lebih termotivasi dan produktif. Bila suatu kebutuhan itu tidak terpenuhi akan timbul ketidakpuasan dalam bekerja. Akibat yang akan ditimbulkan dari ketidakpuasan tersebut antara lain : tingkat produktivitas menurun, tingkat absensi tinggi, tingkat turnover karyawan tinggi, prestasi kerja menurun (Robbins, 2002: 130).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang nantinya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Pada Perusahaan McDonald di Yogyakarta. Penelitian ini mengacu pada penelitian Eric G.Lambertt, Shannon M.Barton dan Nancy Lynne Hogan yang berjudul "*The Missing Link Between Job Satisfaction and Correctional Staff Behavior: The Issue of Organizational Commitment*".

Penelitian ini akan dilakukan pada salah satu *franchisees* McDonald's Corporation yaitu Perusahaan McDonald's Sudirman Yogyakarta yang berada di Jl. Sudirman No.38 Yogyakarta, seperti telah dibahas sebelumnya bahwa setiap *franchisees* McDonald's menerapkan prinsip-prinsip inti dari perusahaan induk McDonald's maka peneliti ingin mengetahui apakah sistem yang telah dibuat sedemikian rupa oleh manajemen induk McDonald's dapat diterima dengan baik oleh karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta sehingga menimbulkan kepuasan karyawan dan komitmen karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah di susun dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan yang bekerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta?
- 2) Bagaimana tingkat komitmen karyawan yang bekerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta?
- 3) Apakah ada perbedaan kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin ?
- 4) Apakah ada perbedaan komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin ?
- 5) Apakah ada perbedaan kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan ?
- 6) Apakah ada perbedaan komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan ?

- 7) Apakah ada perbedaan kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan usia ?
- 8) Apakah ada perbedaan komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan usia ?
- 9) Apakah ada perbedaan kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan masa kerja ?
- 10) Apakah ada perbedaan komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan masa kerja ?
- 11) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *affective commitment* karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta?
- 12) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *continuance commitment* karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta?
- 13) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *normative commitment* karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan yang bekerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta.
- 2) Untuk mengetahui tingkat komitmen karyawan yang bekerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta.

- 3) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin.
- 4) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin.
- 5) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan.
- 6) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan.
- 7) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan usia.
- 8) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai komitmen karyawan di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan usia.
- 9) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan kerja di McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan masa kerja.
- 10) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai komitmen karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta berdasarkan masa kerja.

- 11) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *affective commitment* karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta.
- 12) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *continuance commitment* karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta.
- 13) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *normative commitment* karyawan McDonald's Sudirman Yogyakarta.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlampaui luas, maka perlu dibatasi beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dilakukan pada restoran McDonald's Sudirman Yogyakarta.
- 2) Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2010 – Januari 2011. Penelitian ini dilakukan pada karyawan restoran McDonald's Sudirman Yogyakarta yang masih aktif bekerja setidaknya sampai dengan bulan November 2010.
- 3) Data yang dipakai adalah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari kuesioner yang disebar kepada karyawan restoran McDonald's Sudirman Yogyakarta pada bulan November 2010.
- 4) Variabel independen yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan.
- 5) Variabel dependen yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah komitmen karyawan (*affective commitment, continuance commitment, normative commitment*).

1.5. Definisi Operasional

Agar tidak menyimpang maka definisi operasional dari penelitian ini adalah sebagai :

1.5.1. Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Independen

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001:193). Pada penelitian Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap kepuasan pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu :

- 1) *Satisfiers* atau motivator, faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari : prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), tanggung jawab (*responsibility*) dan pengembangan potensi individu.
- 2) *Dissatisfiers* atau *hygiene factors*, yaitu faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, seperti : Kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*), *supervision tehcnical*, upah (*salary*), hubungan antar pribadi (*interpersonal relations*), kondisi kerja (*working condition*) *job security* dan status.

1.5.2. Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Dependen

Menurut Steers (1979: 224) komitmen organisasi dikatakan sebagai rasa keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan)

yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Menurut Luthans (1996: 136) faktor komitmen organisasi meliputi beberapa faktor penentu, antara lain :

- 1) *Affective commitment*, yaitu suatu bentuk keterlibatan emosional yang berupa kebanggaan dan kepedulian terhadap organisasi. Pengukuran variabel *affective commitment* terdiri dari :
 - 1) Bangga bekerja pada perusahaan.
 - 2) Peduli terhadap perusahaan.
 - 3) Memiliki keterikatan yang besar dengan perusahaan.
 - 4) Ingin memajukan perusahaan.
- 2) *Continuance commitment*, yaitu suatu bentuk keinginan untuk tetap bertahan di perusahaan. Pengukuran variabel *continuance commitment* terdiri dari :
 - 1) Saya tetap ingin bekerja pada perusahaan.
 - 2) Yakin akan berkembang bersama perusahaan.
 - 3) Memiliki karir yang baik pada perusahaan.
 - 4) Tidak akan meninggalkan perusahaan walaupun ada perusahaan lain yang memberi gaji lebih besar.
- 3) *Normative commitment*, yaitu suatu bentuk loyalitas karyawan yang ditunjukkan dengan kesetiaan, kemantapan dalam bekerja. Pengukuran variabel *normative commitment* terdiri dari :
 - 1) Setia pada perusahaan.
 - 2) Sudah mantap bekerja pada perusahaan.

1.6. Manfaat Penelitian

1) Bagi Perusahaan McDonald's Sudirman Yogyakarta

Sebagai bahan perbandingan atas langkah-langkah yang telah diambil perusahaan dalam mencapai tujuannya dan sebagai tambahan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan suatu kebijakan perusahaan terutama dibidang sumber daya manusia.

2) Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis untuk berfikir secara kritis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dan penulis dapat memperoleh kesempatan untuk mencoba menerapkan pengetahuan yang didapat selama mengikuti perkuliahan.

3) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.7. Sistematika Penulisan

Bab I. Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan penelitian, batasan masalah, definisi operasional, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan Teori

Merupakan bab yang berisi tentang uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung penelitian ini.

Bab III. Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang jenis populasi, populasi dan sampel, data, variabel penelitian, definisi operasional, pengukuran variabel, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

Bab IV. Analisis Data

Bab ini menambah mengenai analisis data yang telah dikumpulkan sesuai tujuan penelitian dengan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan kemudian dibahas hasil analisis tersebut yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diangkat dalam perusahaan.

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini disajikan kesimpulan dari hasil penelitian ini, serta saran-saran yang dapat diberikan bagi perusahaan.