

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manufaktur adalah cabang industri yang menggunakan mesin, peralatan, dan tenaga kerja manusia dalam proses mengubah bahan mentah menjadi barang jadi untuk dijual. Perusahaan manufaktur sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi, karena sektor manufaktur menjadi penopang utama perkembangan industri sebuah negara. Berkembangnya industri manufaktur juga dapat digunakan untuk melihat perkembangan industri secara nasional di sebuah negara. Kinerja industri maupun kualitas produk yang dihasilkan dapat menunjukkan hasil dari perkembangan ini.

Industri manufaktur sangat berpengaruh besar bagi perkembangan di Indonesia serta memiliki peran penting sebagai penggerak ekonomi Indonesia. Dibandingkan dengan sektor lainnya, industri manufaktur memiliki beberapa keunggulan yaitu mampu menciptakan banyak lapangan pekerjaan, menciptakan nilai tambah bahan baku serta mampu menghasilkan sumber devisa negara.

Di era globalisasi seperti saat ini, perusahaan manufaktur semakin dihadapkan dengan persaingan yang ketat, karena perusahaan tidak hanya menghadapi persaingan dalam negeri, tetapi juga menghadapi persaingan di luar negeri. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu

perusahaan adalah kemajuan teknologi yang dapat mencapai tujuan jangka panjang. Perkembangan teknologi dapat mendorong perusahaan-perusahaan di Indonesia untuk menghadapi persaingan global. Produk yang sangat fungsional, bermutu tinggi, dan harga yang murah tentunya yang diinginkan oleh konsumen.

Perusahaan tentunya perlu menciptakan keunggulan kompetitif, menurut Kotler dan Gary Armstrong (2012) dalam Laisa (2017) menyatakan definisi keunggulan kompetitif merupakan keunggulan terhadap pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai lebih rendah maupun dengan memberikan manfaat lebih besar karena harganya lebih tinggi.

Seiring dengan perkembangan industri manufaktur, perusahaan dihadapkan pada persaingan yang ketat. Masuknya perusahaan baru merupakan ancaman bagi perusahaan yang sudah ada yang dapat menyebabkan menurunnya penjualan bahkan mengalami kerugian. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus mampu bersaing dengan memproduksi barang dengan kualitas yang lebih unggul tentunya dengan biaya yang murah. Perusahaan juga perlu membangun citra dan brand image, dengan adanya persaingan yang ketat, konsumen kian bersikap kritis dan selektif terhadap produk dan kinerja perusahaan.

Banyak faktor-faktor untuk menjaga kepercayaan publik, antara lain kualitas barang, dengan adanya kualitas produk yang bagus dan terjamin tentunya konsumen akan percaya dengan produk yang diproduksi oleh

perusahaan. Harga, harga akan menentukan kepercayaan konsumen, dengan kualitas produk yang bagus dengan harga yang murah tentunya akan menjadi target konsumen. Kualitas layanan, kualitas pelayanan perusahaan pastinya akan dilihat oleh konsumen, konsumen akan merasa puas jika pelayanan perusahaan sangat baik dan juga akan terbangun kepercayaan yang baik. Dari faktor-faktor tersebut terdapat salah satu faktor terpenting dan pendorong terbentuknya faktor-faktor tersebut yang memiliki peran besar dalam menjaga kepercayaan konsumen terhadap perusahaan yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan perusahaan manufaktur. Perusahaan tentunya harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan loyal terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan komitmen organisasional untuk mempertahankan hubungan karyawan dengan perusahaan.

Komitmen organisasi dianggap sebagai suatu kondisi di mana seorang karyawan selaras dengan tujuan organisasi (Novita et al., 2016). Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan perusahaan tentunya dapat ditandai dengan kesediaannya untuk memberikan upaya yang signifikan terhadap perusahaan, keinginan untuk mempertahankan keanggotaan, dan keyakinan pada tujuan dan nilai-nilai organisasi.

Teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan komitmen organisasi. Teori pertukaran sosial dapat diartikan bagaimana seseorang memandang hubungan mereka dengan orang

lain mengikuti citra diri mereka tentang keseimbangan apa yang masuk ke dalam hubungan dan apa yang keluar dari hubungan. Dalam perusahaan, konsep pertukaran sosial telah digunakan untuk menjelaskan hubungan antara organisasi atau perwakilannya dan karyawan. Perusahaan pastinya menerapkan konsep ini untuk menjaga hubungan karyawan dengan perusahaan.

Teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) terbagi menjadi tiga bagian yaitu Kualitas layanan internal (*Internal service quality*) adalah layanan yang diberikan oleh karyawan di suatu unit untuk memenuhi kebutuhan dari karyawan di unit lainnya di organisasi yang sama (Jeng & Kuo, 2012). Beberapa penelitian mengklaim bahwa dukungan rekan kerja karyawan tidak hanya terkait dengan pekerjaan, tetapi juga dukungan emosional seperti, memberi perhatian, empati dan cinta sebagai bagian dari dukungan karyawan. Kondisi kualitas layanan internal perusahaan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dukungan organisasi yang dirasakan (*Perceived organizational support*) adalah sensitivitas dan pendapat karyawan mengenai sejauh mana keterlibatan mereka dihargai dan diakui oleh organisasi mereka. (Krishnan & Mary 2012). Organisasi umumnya memberikan bentuk dukungan positif kepada karyawannya. Dukungan yang diberikan dapat menciptakan persepsi karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, karyawan dengan tingkat POS tinggi memberikan kinerja yang maksimal.

Pertukaran pemimpin dengan anggota (*Leader-member exchange*) adalah sebuah teori yang berfokus pada kualitas hubungan antara pemimpin dan bawahan untuk memahami pengaruh peran pemimpin terhadap member, tim atau organisasi (Bauer & Erdogan, 2015). Hubungan antara atasan dan bawahan didasarkan pada konsep pertukaran sosial, dimana masing-masing pihak harus memberikan sesuatu yang dianggap berharga oleh pihak lain, dan kedua belah pihak harus memandang pertukaran itu sebagai sesuatu yang adil.

Industri manufaktur kini setiap harinya memiliki persaingan yang semakin ketat, dari segi kualitas maupun harga. Salah satu perusahaan yang berada di industri manufaktur yaitu PT Macanan Jaya Cemerlang. Perusahaan ini tentunya selalu melakukan pengembangan-pengembangan terhadap sumber daya manusia agar memiliki sumber daya manusia yang handal. Penelitian ini akan digunakan melihat bagaimana keterkaitan berbagai variabel dengan perusahaan.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang merupakan karyawan yang dapat berinteraksi dengan karyawan lain yang sama atau berbeda unit, berinteraksi baik dengan atasan, dan loyal terhadap perusahaan. Walaupun demikian, masih ditemukannya beberapa permasalahan seperti karyawan yang belum bisa berhubungan baik dengan karyawan lain maupun atasan, merasa kurang mendapat dukungan dari perusahaan. Teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) telah digunakan dalam studi hubungan tempat kerja. Dengan adanya permasalahan tersebut, PT

Macanan Jaya Cemerlang menerapkan teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) dengan harapan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan untuk tetap memberikan kinerja yang baik, memberikan layanan terhadap rekan kerja, dan PT Macanan Jaya Cemerlang juga memiliki kualitas sumber daya manusia yang berkualitas dan handal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka dapat disimpulkan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Internal Service Quality* berpengaruh terhadap Komitmen Organisasional?
2. Apakah *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap Komitmen Organisasional?
3. Apakah *Leader-member exchange* berpengaruh terhadap Komitmen Organisasional?

1.3 Batasan Penelitian

1. *Internal Service Quality*

Kualitas layanan internal merupakan layanan yang diberikan oleh karyawan dari satu unit yang memenuhi kebutuhan karyawan unit lain dari organisasi yang sama (Jeng & Kuo, 2012).

2. *Perceived organizational support*

Persepsi Dukungan Organisasi merupakan persepsi karyawan tentang apa yang saat ini telah ia terima dari organisasi, atau bagaimana kualitas karyawan dengan organisasinya (Liu et al., 2014).

3. *Leader–member exchange*

LMX merupakan sebuah teori yang berfokus pada kualitas hubungan antara pemimpin dan bawahan untuk memahami pengaruh peran pemimpin terhadap member, tim atau organisasi (Bauer & Erdogan, 2015).

4. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Novita et al., 2016).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Internal Service Quality* terhadap Komitmen Organisasional.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived organizational support* terhadap Komitmen Organisasional.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Leader–member exchange* terhadap Komitmen Organisasional.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam dunia pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai konsep pertukaran sosial, dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan bagi PT Macanan Jaya Cemerlang untuk mengeksplorasi konsep pertukaran sosial untuk meningkatkan komitmen perusahaan. Penelitian ini nantinya juga dapat digunakan oleh pihak manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang sebagai pedoman dalam menerapkan kebijakan terbaik untuk meningkatkan komitmen perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian tinjauan pustaka menjelaskan landasan teori, hipotesis penelitian, dan model penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian metodologi penelitian menjelaskan definisi dan objek penelitian, jenis penelitian, sampel dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian analisis dan pembahasan menjelaskan tentang pengolahan data penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian penutup berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.

