

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era saat ini Industri ritel di seluruh dunia tengah mengalami transformasi bisnis besar-besaran. Di tengah arus perubahan yang cepat itu, perusahaan harus bisa beradaptasi dan tetap memperbarui bisnisnya dalam beberapa dekade mendatang. Masa depan industri ritel nantinya hanya akan digenggam oleh para pelaku usaha yang terus memperbarui bisnis mereka dan menolak menyerah dalam arus persaingan. Kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini mengalami perubahan yang drastis, dimana dalam perkembangannya masyarakat menginginkan sebuah tempat berbelanja yang mempunyai banyak pilihan produk dengan maksud memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Dengan bisnis ritel yang semakin pesat tentunya suatu perusahaan membutuhkan peran serta pekerja untuk membantu melayani konsumen. Komitmen organisasi juga dapat dipandang sebagai suatu keadaan yang mana seorang karyawan atau individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Meningkatkan komitmen karyawan dalam organisasi adalah salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan agar dapat tercipta kondisi yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Komitmen karyawan pada organisasi akan memberikan keuntungan, seperti berkurangnya kasus kemangkiran, turnover serta mengurangi biaya dalam pemeliharaan sumber daya manusia. Menurut Wibowo (2006) berpendapat bahwa harapan karyawan yang tidak

terpenuhi membuat kinerjanya tidak optimal, tingkat absensi yang tinggi, dan tidak adanya tanggung jawab pada tugas yang diberikan organisasi, sehingga organisasi sulit mendapatkan hasil kerja yang lebih berkualitas dari karyawannya, akibat dari ketidakpuasan yang dirasa kurang akan mempengaruhi kinerja dan menurunkan komitmen karyawan. Jika pentingnya mengatur sumber daya manusia tidak disadari oleh suatu organisasi, maka komitmen organisasi karyawan bisa menurun ditandai dengan pegawai yang *resign* ataupun pensiun dini dari organisasi dan mengakibatkan tingkat *turnover* meningkat (Sianipar & Haryanti, 2014).

Salah satu perusahaan yang juga menghadapi permasalahan dalam sumber daya manusia adalah CV. Arkatama Ritelindo (Toko Dazzle) Yogyakarta. Lini usaha perusahaan tersebut adalah usaha ritel yang berfokus menyediakan beragam aksesoris telepon seluler dengan nama Dazzle dan Super Dazzle. Pada mulanya, perusahaan ini adalah sebuah toko kecil yang berukuran $4 \times 5 \text{ m}^2$ di Jalan Kaliurang KM 4,5. Perusahaan ini berpusat di Gejayan awalnya hanya memiliki 3 orang kini berkembang menjadi 145 karyawan yang terdiri dari *store staff* dan kasir, dibantu oleh *part-time frontliner* dan promotor yang dikoordinasi oleh *store supervisor* untuk menunjang pelayanan. Semestinya dalam pengelolaan organisasi perusahaan idealnya memiliki karyawan yang berkomitmen sudah pasti memicu upaya pengelola sumber daya manusia di dalam organisasi untuk meningkatkan komitmen organisasi. Karyawan akan memberikan apa yang ada dalam dirinya kepada organisasi, dan sebaliknya mereka juga akan menuntut supaya organisasi memberikan apa yang menjadi keinginannya. Sumbangan tersebut seperti usaha, keterampilan, loyalitas, kreativitas

serta lainnya yang membuat individu tersebut menjadi sumber daya bagi organisasi. Untuk menjadi organisasi yang efektif dan efisien, salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan memastikan bahwa terdapat semangat kerja, komitmen serta kepuasan pada karyawan itu sendiri (Tella, Ayeni & Popoola, 2007). Hal tersebut membuat organisasi memberikan imbalan kepada karyawan tersebut. Imbalan dapat berupa gaji, fasilitas, status, keamanan kerja, dan sebagainya. Bagi karyawan, imbalan yang diberikan organisasi dapat memuaskan satu atau lebih kebutuhannya. Jika adanya keseimbangan antara harapan dan kenyataan, akan membuat karyawan terpuaskan dan menunjukan hubungan yang positif dengan organisasi yang pada akhirnya mengarah pada terbentuknya komitmen (Aktami, 2008).

Komitmen organisasi didefinisikan oleh Meyer dan Allen (2003) sebagai suatu konstruk psikologis yang menggambarkan hubungan antara anggota organisasi dan organisasinya, yang kemudian memengaruhi keputusan individu untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Allen dan Meyer (2003) mengemukakan tiga aspek komitmen organisasi. Pertama, *Affective Commitment* atau komitmen afektif terjadi ketika karyawan ingin tetap menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*) yang kuat. Karyawan yang memiliki komitmen afektif ini biasanya merasa tujuan organisasi sejalan dengan prinsip hidup pribadi mereka. Kedua, *Continuance Commitment* atau komitmen kelanjutan muncul ketika karyawan bertahan dalam organisasi karena adanya kebutuhan terhadap gaji dan manfaat lain, atau karena mereka merasa tidak ada alternatif pekerjaan yang lebih baik. Ketiga, *Normative Commitment* atau komitmen normatif timbul ketika

karyawan merasa bahwa tetap berada dalam organisasi adalah suatu kewajiban moral atau tanggung jawab yang harus dipenuhi, berdasarkan nilai-nilai pribadi yang mereka anut.

Permasalahan terkait komitmen organisasi pada karyawan di industri ritel semakin menjadi sorotan, baik di tingkat internasional maupun nasional. Berdasarkan survei Gallup (2023), tingkat keterlibatan karyawan di sektor ritel global menunjukkan penurunan signifikan, dengan hanya 34% karyawan yang merasa terlibat secara penuh dalam pekerjaan mereka. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya dukungan manajerial, ketidakjelasan peran, dan rendahnya komunikasi dalam organisasi. Sebuah survei serupa dari Deloitte (2023) juga mengungkapkan bahwa 52% karyawan di industri ritel merasa tidak puas dengan kesempatan pengembangan karier dan 45% merasa tidak ada pengakuan terhadap pencapaian mereka. Di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) melaporkan bahwa hanya 40% karyawan sektor ritel yang menunjukkan komitmen tinggi terhadap perusahaan tempat mereka bekerja, sementara 60% lainnya cenderung merasa tidak terikat dengan organisasi mereka, disebabkan oleh faktor ketidakpuasan terhadap gaji, kurangnya peluang promosi, dan perasaan tidak dihargai oleh atasan. Kondisi ini menggambarkan tantangan serius dalam membangun komitmen organisasi yang kuat di kalangan karyawan industri ritel, yang berpotensi mempengaruhi kinerja dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis di CV. Arkatama Ritelindo (Toko Dazzle) Yogyakarta, Bapak Andri selaku owner

menyatakan bahwa perusahaan sering mengalami permasalahan yaitu tingkat keluarnya karyawan yang tinggi. Hal itu menyebabkan biaya pengeluaran untuk cukup meningkat karena untuk biaya perekrutan karyawan kembali. Tingginya tingkat keluar (*turnover*) karyawan ini mengindikasikan bahwa komitmen karyawan yang ditunjukkan dalam bentuk keinginan untuk tetap bertahan dan bekerja di perusahaan masih rendah.

Masalah ini menunjukkan bahwa perusahaan ritel menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan karyawan yang loyal dan berkomitmen, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja serta produktivitas perusahaan. Seharusnya, karyawan dengan komitmen tinggi akan tetap bertahan dan memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan (Varma, 2017). Hanaysha (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi yang kuat membuat karyawan memiliki keinginan untuk bertahan, merasa memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan menunjukkan loyalitas kepada organisasi. Dengan adanya sistem pengelolaan sumber daya manusia yang baik, seperti pemberian kompensasi yang adil, peluang pengembangan karier, serta budaya kerja yang menghargai karyawan, perusahaan dapat meningkatkan keterikatan dan loyalitas tenaga kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Singh (2019), yang menunjukkan bahwa organisasi dengan strategi retensi yang efektif akan memiliki tingkat turnover lebih rendah serta produktivitas kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, membangun komitmen organisasi yang kuat menjadi langkah penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang stabil dan meningkatkan daya saing perusahaan di sektor ritel.

Komitmen karyawan terhadap organisasi dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah persepsi dukungan organisasi terhadap dirinya (Eisenberger *et al.*, 1986). Persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support* didefinisikan sebagai pandangan karyawan mengenai sejauhmana organisasi memberi dukungan pada karyawan dan sejauhmana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan (Pack, 2005). Pada umumnya perusahaan akan memberikan semacam penghargaan kepada karyawan apabila karyawan tersebut mampu memberikan kontribusi yang lebih bagi perusahaan. Kebutuhan ataupun keinginan manusia akan dapat dipenuhi apabila manusia bekerja secara baik dan mengoptimalkan semua potensi yang dimilikinya, sehingga perusahaan juga akan memberikan penghargaan atau penghasilan tambahan bagi karyawan. Inilah yang menyebabkan kecenderungan bahwa perusahaan sedikit banyak dijadikan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan tambahan bagi para karyawan. Apabila seorang karyawan sadar bahwa mereka harus dapat memenuhi kebutuhan sendiri bahkan adanya tambahan gaji, maka mereka terdorong untuk bekerja secara optimal dan memaksimalkan potensinya. Terjadinya proses timbal balik dalam kegiatan perusahaan, dimana perusahaan berusaha memenuhi kebutuhan karyawannya namun disamping itu karyawan harus konsekuen juga dengan memberikan kinerja terbaik yang diharapkan perusahaan.

Menurut Eisenberger & Rhoades (2002) *perceived organizational support* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauhmana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Jika karyawan menganggap

bahwa dukungan organisasi yang diterimanya dirasa tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi kedalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang jauh lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas diri karyawan, maka karyawan tersebut akan merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi lebih dan memberikan performansi terbaiknya pada organisasi/perusahaan.

Karyawan yang merasa diperhatikan oleh organisasi terkait dengan kesejahteraan dan kesehatannya serta terpenuhi kebutuhannya akan memberikan kontribusi secara optimal dalam bentuk waktu, tenaga dan usaha kepada perusahaan, namun sebaliknya apabila karyawan merasa kebutuhannya tidak terpenuhi dan merasa tidak diperhatikan oleh organisasi maka karyawan tidak akan memiliki rasa keterikatan terhadap perusahaan tempatnya bekerja yang pada akhirnya akan menyebabkan karyawan tersebut tidak memiliki keterlibatan terhadap pekerjaan dan organisasi (Eisenberger & Rhoades, 2002). Rhoades, Eisenberger, & Armeli (2001) berpendapat bahwa POS dapat membuat karyawan lebih berkomitmen pada organisasinya karena karyawan merasakan adanya dukungan ketika dihadapkan pada situasi yang sulit, sehingga dukungan yang dirasakan menjadikan karyawan bersedia menunjukkan keterlibatannya untuk memberikan hasil terbaik untuk organisasinya. Hasil penelitian yang dilakukan Senny & Sukmarani (2022) menunjukkan bahwa POS dapat mempengaruhi terjadinya komitmen karyawan pada organisasi. Hasil penelitian Arsiska & Puspitadewi (2022) menunjukkan bahwa hubungan positif yang

signifikan antara POS dengan komitmen organisasi. Penelitian Laning, *et al.*, (2019) menunjukkan adanya hubungan yang positif yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi pada perawat RS “X”.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti melihat adanya fenomena yang menarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dengan komitmen organisasi pada karyawan CV. Arkatama Ritelindo (Toko Dazzle) Yogyakarta. Alasan peneliti memilih perusahaan ini didasarkan pertimbangan karena peneliti pernah bekerja di perusahaan ini sehingga cukup memahami kondisi riil terkait variabel yang diteliti. Adapun judul penelitian yang hendak dilakukan adalah “Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan Komitmen Organisasi pada Karyawan CV. Arkatama Ritelindo (Toko Dazzle) Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah: “Apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan komitmen organisasi pada karyawan CV. Arkatama Ritelindo (Toko Dazzle) Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan komitmen organisasi pada karyawan CV. Arkatama Ritelindo (Toko Dazzle) Yogyakarta Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis adalah memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan di bidang psikologi industri dan organisasi, khususnya hubungan antara *perceived organizational support* dengan komitmen organisasi.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat komitmen organisasi karyawan dan menjadi pertimbangan bagi perusahaan ketika membuat kebijakan. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam memberikan dukungan kepada karyawan yang efektif, sehingga dapat mengatasi permasalahan komitmen karyawan yang bekerja di perusahaan.