

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia.

Pengelolaan sumber daya manusia saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. Oleh karena itu, kebutuhan dan keinginan dari karyawan sebagai sumber daya manusia juga harus didukung oleh perusahaan agar karyawan dapat termotivasi untuk berkinerja baik dan merasa puas atas hasil kerjanya.

Ristiana (2013) menyatakan kepuasan kerja merupakan determinan penting yang mendorong seseorang memperlihatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), disebabkan karena individu-individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, akan cenderung memaknai pekerjaan dan tugas-tugas yang ia laksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi.

Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Karyawan yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya akan menunjukkan sikap positif seperti memiliki

motivasi dan semangat kerja yang tinggi. Sedangkan karyawan yang memiliki ketidakpuasan atas pekerjaannya biasanya memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan, memiliki semangat kerja yang rendah, dan melakukan tindakan lain yang merugikan perusahaan.

Nugroho (2013) dalam Triwibowo & Arsanti (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja yang dipelihara secara terus - menerus akan menimbulkan perasaan komitmen terhadap organisasi. pemenuhan terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan tersebut akan meningkatkan komitmen yang ada dalam dirinya menurut Muhadi (2007) dalam Triwibowo & Arsanti (2016). Komitmen organisasi juga mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Komitmen organisasi dipengaruhi juga oleh keterikatan yang terjalin antar karyawan, keterlibatan karyawan dalam perusahaan secara langsung proporsional untuk komitmen organisasi (Anindita, 2018)

Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Gautam Van Dick, et al, (2004) dalam Kurniawan (2015). *organizational citizenship behavior* juga melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu Aldag dan Resckhe (1997) dalam Titisari (2014).

PT. Indotama Partner Logistics yang terletak di Bekasi menjadi tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian yaitu, bergerak di bidang jasa pengiriman barang sejak tahun 2008 dan memiliki 160 karyawan. banyaknya indikasi yang menyebabkan terjadinya permasalahan yang ada pada karyawan, dimana bisa terlihat pada tabel dibawah ini.

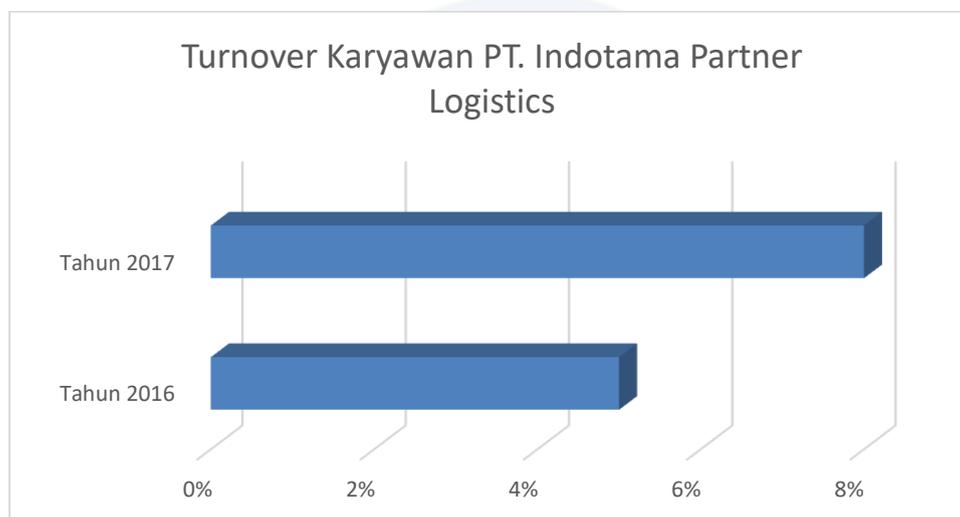
Tabel 1.1.
Daftar Presentase Absensi Karyawan PT. Indotama Partner Logistics
Pada Bulan Januari - Desember 2017

No.	Bulan	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari)	Jumlah Hari Tidak Hadir (hari)	Presentase Tingkat Absensi (%)
	A	B	C	D = B x C	E	F = E/D x 100
1	Januari	24	163	3912	74	1.89%
2	Februari	23	159	3657	64	1.75%
3	Maret	26	158	4108	81	1.97%
4	April	23	157	3611	77	2.13%
5	Mei	24	159	3816	89	2.33%
6	Juni	20	155	3100	118	3.81%
7	Juli	26	159	4134	73	1.77%
8	Agustus	26	157	4082	62	1.52%
9	September	24	159	3816	65	1.70%
10	Oktober	26	158	4108	74	1.80%
11	November	26	159	4134	85	2.06%
12	Desember	23	160	3680	112	3.04%
Rata-rata						2.15%

Sumber : Departemen HRD PT. Indotama Partner Logistics

Dari Tabel 1.1. Tingkat Absensi Karyawan PT. Indotama Partner logistics, terlihat bahwa tingkat absensi karyawan menunjukkan angka yang berfluktuasi, tingkat absensi tertinggi yaitu 3,81% terjadi pada bulan Juni, sedangkan yang terendah terjadi pada bulan Agustus yaitu 1,52%.

Tingkat rata-rata absensi yang terjadi selama Tahun 2017 yaitu sebesar 2,15%. Tingkat Absensi yang tertinggi terjadi pada bulan April (2,12%), Mei (2,33%), Juni (3,81%), dan Desember (3,04%) mengindikasikan bahwa adanya permasalahan yang berkaitan dengan perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indotama Partner Logistics. Indikasi rendahnya kepuasan kerja juga ditemukan dari peningkatan *turnover* yang terjadi pada karyawan PT. Indotama Partner Logistics dibawah ini .



Sumber : Departemen HRD PT. Indotama Partner Logistics

Gambar 1.1.
Presentase Turnover Karyawan
PT. Indotama Partner Logistics

Pada tahun 2016 terjadi turnover sebesar 5% dan terjadi peningkatan pada tahun 2017 sebesar 8% dengan selisih kenaikan mencapai 3%. Menurut (Rasmi, 2013) salah satu faktor penyebab turnover adalah ketidakpuasan pekerjaan, gaji dan kondisi lingkungan pekerjaan. Hal ini mengindikasikan banyak karyawan yang merasa tidak puas akan perusahaan sehingga menyebabkan terjadinya *turnover* yang tinggi.

Tabel 1.2.
Kuesioner Pra Survei pada karyawan PT. Indotama Partner Logistics

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Perusahaan telah menempatkan karyawan sesuai dengan keterampilannya	12 Karyawan (40%)	18 Karyawan (60%)
2.	Bersedia melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan untuk membantu keberhasilan perusahaan	10 Karyawan (33%)	20 Karyawan (67%)
3.	Bersedia menyesuaikan diri dan melaksanakan bila perusahaan membuat kebijakan baru	12 Karyawan (40%)	18 Karyawan (60%)

Sumber : Data hasil olahan

Berdasarkan tabel 1.2. hasil pra survey diatas pada nomor satu ditemukan bahwa sebesar 60% karyawan masih kurang setuju mengenai perusahaan yang telah menempatkan karyawan sesuai dengan keterampilannya. hal ini terkait dengan kepuasan karyawan atas pekerjaannya. Sedangkan untuk nomor kedua mewakili komitmen organisasi yaitu terkait kurangnya komitmen afektif dari karyawan karena sebesar 67% karyawan tidak bersedia melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang telah ditentukan untuk membantu keberhasilan perusahaan. Sebanyak 60% karyawan juga tidak setuju bila harus menyesuaikan diri dan melaksanakan bila ada kebijakan baru dari perusahaan. hal ini tentunya merupakan tindakan yang tidak mencerminkan perilaku *sportsmanship*.

Berdasarkan data di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Indotama Partner Logistics).

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, akhirnya penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan tidak menempatkan karyawan sesuai dengan keterampilan masing – masing karyawan sehingga mengakibatkan karyawan kurang merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan.
2. *Turnover* yang tinggi mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan.
3. Karyawan tidak bersedia untuk bekerja diluar jam yang telah ditentukan mengindikasikan kurangnya komitmen karyawan terhadap organisasi.
4. Tingginya absensi karyawan mengindikasikan bahwa kurang disiplinnya karyawan dalam bekerja sehingga mengakibatkan kurangnya perilaku *organizational citizenship behavior*.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, akhirnya penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Indotama Partner Logistics yang berada di Kawasan Industri & Pergudangan Marunda Center Kavling Blok E No.5 Jl. Marunda Makmur Kelurahan Segara Makmur, Kecamatan Tarumajaya, Bekasi.
2. Penelitian membatasi variabel yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah kepuasan kerja melalui komitmen organisasi

1.3. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, bagi peneliti dan kalangan akademis, sebagaimana dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan serta evaluasi tambahan bagi perusahaan dalam mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang baik bagi perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Sebagai bahan latihan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama menjalani studi, dapat menambah wawasan keilmuan, dan sebagai bahan melatih keterampilan dalam menulis karya ilmiah.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat di jadikan acuan atau tambahan sebagai masukan bagi bidang sumber daya manusia yang dapat dijadikan indikator dan inspirasi untuk para pembaca dari perusahaan lain.