

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari suatu 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 yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan fungsinya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bangun (2012:4) bahwa sumber daya manusia adalah faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu peran sumber daya manusia sebagai bagian dari kompetisi bisnis akan menjadi penentu nilai lebih dari sebuah organisasi atau perusahaan.

Seorang karyawan harus memiliki produktivitas dan daya guna yang maksimal bagi perusahaan karena hal tersebut akan menentukan bagaimana produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Bagus atau tidaknya produktivitas seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kinerja yang ditunjukkannya dalam perusahaan. Produktivitas seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas akan meningkat apabila manajer mampu

mengelola dan memaksimalkan peran karyawan dalam perusahaan. Manajer diharuskan mampu mengatur dan mengarahkan bagaimana seorang individu dan cara mengontrol perilaku tersebut sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Menurut Umam (2012:34) ada beberapa tingkatan analisis dalam organisasi yaitu tingkat individu, tingkat kelompok, tingkat organisasi, dan faktor lingkungan. Masing-masing tingkatan memiliki siklus yang berbeda-beda baik dari segi masukan, proses, dan keluaran. Para ahli menekankan bahwa keluaran pada tingkat individu seperti sikap dan kepuasan, performa kinerja, perilaku kewargaan, dan perilaku penarikan diri (Robbins dan Judge 2015:25). Penelitian kali ini berfokus terhadap salah satu perilaku organisasi pada tingkat individual, yaitu *Organizational citizenship behavior* atau biasa disebut dengan perilaku OCB. Salah satu sikap strategis dalam divisi SDM adalah mengembangkan *Organizational citizenship behavior* (OCB) dalam organisasi. *Organizational citizenship behavior* ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur ditempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro-sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu. *Organizational citizenship behavior* sebagai perilaku diluar persyaratan formal pekerjaan memberikan keuntungan bagi organisasi maupun perusahaan. Kusmulyono (2013) mengemukakan bahwa perilaku

Organizational berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Karyawan yang menunjukkan perilaku diluar tugas dan tuntutan dalam pekerjaan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap organisasi melalui perilaku diluar uraian tugas, disamping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya.

PT. Indotama Partner Logistics adalah salah satu yang menyediakan jasa pergudangan dan distribusi yang didirikan sejak tahun 2008. Kegiatan usaha perusahaan yaitu meliputi pengiriman ke beberapa daerah dan jasa pergudangan. Ekspedisi yang dijangkau sebanyak kurang lebih 70 daerah di Indonesia yaitu Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sulawesi, dan Kalimantan. Pada PT. Indotama Partner Logistics sumber daya manusia menjadi hal yang penting karena karyawan berkaitan langsung dengan operasional perusahaan. Maka dari itu perusahaan lebih baik memperhatikan cara yang tepat untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada agar dapat mendorong kemajuan perusahaan serta mencapai tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien. Salah satu faktor yang dapat menjadi perhatian adalah *Organizational citizenship behavior* (OCB). Perilaku *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat menjadi salah satu faktor yang perhatian dari perusahaan, karena jika karyawan telah mempunyai *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan menjadi sukarelawan untuk karyawan yang lainnya, karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk

perusahaan. Menurut Yuniar (2011) mengemukakan bahwa beberapa penelitian tentang *Organizational citizenship behavior* (OCB) mampu meningkatkan efektivitas dan kesuksesan organisasi seperti biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal.

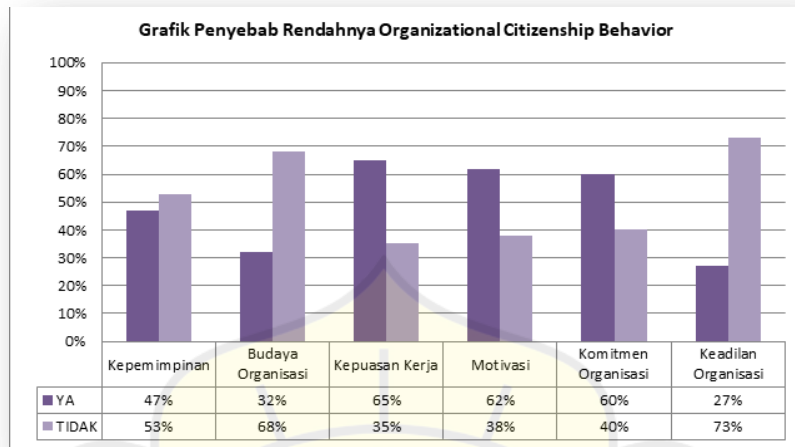
Kantor pusat PT. Indotama Partner Logistics yang memiliki 80 orang karyawan yang terdiri dari 7 divisi, pada setiap divisi dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki loyalitas serta komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh mengenai data karyawan dan unit kerja yang terdapat di Kantor Pusat PT. Indotama Partner Logistics penulis sajikan dalam table dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Divisi Karyawan dan Jumlah Karyawan Kantor PT. Indotama Partner Logistics

No	DEPARTEMEN	JUMLAH KARYAWAN
1.	<i>Warehouse</i>	10 Orang
2.	IT	5 Orang
3.	SPMS	15 Orang
4.	<i>Logistics</i>	6 Orang
5.	<i>Trucking</i>	24 Orang
6.	<i>Finance</i>	15 Orang
7.	HRD	5 Orang
	Total Karyawan	80 Orang

Sumber: HRD PT. Indotama Partner Logistics

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff bagian HRD mengenai perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan diperoleh kesimpulan bahwa tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indotama Partner Logistics masih rendah dan diindikasikan terdapat masalah pada perilaku *organizational citizenship behavior*. Perilaku *organizational citizenship behavior* yang terjadi pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dari hal tersebut maka penulis melakukan Pembagian kuisisioner pra survei mengenai faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan, yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dianggap bermasalah dan dapat mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan. Kuisisioner tersebut dibagikan kepada 20 responden yaitu karyawan PT. Indotama Partner Logistics.



Sumber: diolah penulis tahun 2022

Gambar 1.1 Grafik yang Menyebabkan Rendahnya Perilaku Organizational citizenship behavior

Berdasarkan hasil kuesioner pra survei mengenai faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya perilaku organizational citizenship behavior karyawan terdapat dua faktor yang memiliki persentase pilihan yang paling tinggi yaitu kepuasan kerja yang menunjukkan persentase 65%, artinya sebanyak 65% responden merasa bahwa kepuasan kerja adalah faktor yang menyebabkan rendahnya perilaku organizational citizenship behavior karyawan. Selain faktor kepuasan kerja menurut hasil pra survei karyawan merasa bahwa faktor komitmen organisasi juga merupakan faktor penyebab kurang tingginya perilaku organizational citizenship behavior karyawan. Faktor komitmen organisasi menunjukkan persentase pilihan yang sebesar 60% artinya sebanyak 60% karyawan merasa bahwa komitmen organisasi

adalah penyebab rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan. Faktor Motivasi kerja menunjukkan persentase 62% artinya sebanyak 62% karyawan merasa bahwa motivasi kerja adalah penyebab rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior*.

Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka dianggap sebagai salah satu faktor utama bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan (Amin dan Saleh, 2014). Selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka. Balasan dari karyawan tersebutlah yang membentuk perilaku karyawan yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Apabila karyawan sudah merasa senang, merasa puas dan nyaman dalam bekerja maka akan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hal itu, perilaku *organizational citizenship behavior* akan menjadi hal positif bagi organisasi. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan salah satu elemen paling penting dalam organisasi karena dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja, seperti tidak semangat kerja, rajin, produktif, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan perilaku karyawan dalam organisasi.

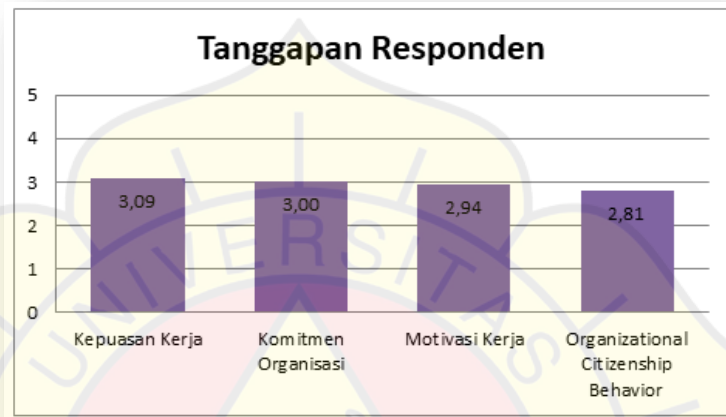
Selain perilaku Kepuasan kerja pada karyawan, perusahaan juga harus memperhatikan faktor motivasi, karena motivasi juga sebagai faktor yang

penting guna meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Memberi motivasi adalah salah satu cara dalam menggerakkan dan mengarahkan para karyawan agar mencapai target dan tujuan perusahaan. Secara umum perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja. Orang yang bekerja dengan motivasi tinggi adalah orang yang mendapatkan kepuasannya dalam bekerja. Untuk itu perusahaan juga perlu memperhatikan motivasi kerja karyawan melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan.

Selain dipengaruhi oleh kepuasan kerja, perilaku *organizational citizenship behavior* juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Hal ini dibuktikan Widyanto (2013) yang mengemukakan bahwa komitmen merupakan salah satu faktor yang telah diketahui memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan berusaha memberikan usaha maksimal bahkan melebihi ekspektasi perusahaan.

Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan responden tentang Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja dan *Organizational citizenship behavior* pada PT. Indotama Partner Logistics. Maka, penulis melakukan pra-kuesioner dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 karyawan PT. Indotama Partner Logistics mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui motivasi kerja sebagai mediasi pada karyawan PT. Indotama Partner Logistics.

Berikut hasil pengolahan data terhadap tanggapan responden pada penelitian pendahuluan terhadap 20 responden dijelaskan melalui gambar 1.2.



Sumber: data diolah penulis 2022

Gambar 1.2 Grafik Variabel Independen dan Variabel Dependen

Hasil kuesioner pra survei menunjukkan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 2,11 untuk kepuasan kerja, 2,47 untuk komitmen organisasi, 2,09 untuk *organizational citizenship behavior* dari nilai maksimal yaitu 5 yang dapat diartikan rendah.

Perusahaan harus mengembangkan sikap dan perilaku *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku diluar persyaratan formal pekerjaan yang memberikan keuntungan bagi organisasi serta untuk dapat terus berkembang dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini akan

mendorong karyawan untuk melakukan hal lebih diluar pekerjaannya. Karyawan yang menunjukkan perilaku diluar uraian tugas disamping karyawan harus melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya. Selain itu, dengan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* akan berdampak pada peningkatan efektivitas dan produktivitas organisasi (Sumiyarsi, 2012).

Berdasarkan data yang sudah ada dan telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk meneliti faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku *organizational citizenship behavior*, yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Karena dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi, menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi, terhadap *organizational citizenship behavior*. Kemudian penulis melakukan wawancara dan membagikan kuesioner pra survei mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi kepada 20 orang karyawan.

Penulis telah mendapatkan data yang menunjukkan bahwa terdapat masalah pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi di PT. Indotama Partner Logistics berdasarkan beberapa fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational citizenship behavior* Melalui Motivasi Kerja Sebagai Mediasi (OCB) pada Karyawan PT. Indotama Partner Logistics”**.

1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkup masalah yang akan diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah yang berkaitan dengan fenomena *organizational citizenship behavior* pada PT. Indotama Partner Logistics, adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja

- a. Gaji yang diterima belum selesai dengan pekerjaan
- b. Kekurangan sikap keterbukaan dalam bekerja
- c. Kurangnya kesempatan promosi jabatan
- d. Kurangnya dukungan sarana prasarana untuk bekerja
- e. Kurangnya dukungan dari pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan

2. Komitmen Organisasi

- a. Karyawan tidak dapat dengan mudah berpindah perusahaan
- b. Kurangnya kesempatan bekerja diluar perusahaan
- c. Kurangnya kesediaan karyawan bekerja hingga pensiun

3. Motivasi Kerja

- a. Kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja
- b. Kurangnya apresiasi dalam bekerja
- c. Kurangnya rasa tanggung jawab karyawan dalam bekerja

4. *Organizational citizenship behavior (OCB)*

- a. Kurang adanya toleransi yang diberikan jika mendapat masalah atau melakukan kesalahan dalam bekerja
- b. Karyawan lebih banyak mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kepentingan orang lain
- c. Kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan
- d. Kurangnya keinginan untuk bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan
- e. Karyawan kurang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan
- f. Kurangnya motivasi yang dimiliki oleh karyawan.

1.1.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi serta pembatasan masalah yang diuraikan dan dikembangkan diatas, maka dapat dikatakan bahwa pembatasan masalahnya adalah Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* karyawan PT. Indotama Partner Logistics.

1.1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi serta pembatasan masalah yang diuraikan serta dikembangkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja di PT. Indotama Partner Logistics?
2. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap komitmen organisasi di PT. Indotama Partner Logistics?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Indotama Partner Logistics?
4. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Indotama Partner Logistics?
5. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Indotama Partner Logistics?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka berikut adalah uraian tujuan dari penelitian yang dilakukan di PT. Indotama Partner Logistics:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja di PT. Indotama Partner Logistics.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap motivasi kerja di PT. Indotama Partner Logistics.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Indotama Partner Logistics.
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Indotama Partner Logistics.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Indotama Partner Logistics.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan motivasi kerja sebagai mediasi pada PT. Indotama Partner Logistics.
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan motivasi kerja sebagai mediasi pada PT. Indotama Partner Logistics.

1.4. Kegunaan Penelitian

Melalui hasil penelitian ini penulis mengharapkan 2 manfaat, yaitu manfaat bagi Instansi terkait serta bagi akademis.

1. Manfaat bagi Akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan serta pengetahuan kepada para pembaca. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pemikiran bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama serta membantu pembaca untuk mengetahui mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap OCB dengan motivasi kerja sebagai mediasi.

2. Manfaat bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dipertimbangkan bagi perusahaan mengenai pentingnya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap OCB. Serta dapat meningkatkan OCB dengan mempertimbangkan untuk melakukan usulan-usulan yang diberikan oleh penulis.