

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri manufaktur adalah suatu proses yang merupakan bagian dari cabang industri yang menggunakan sejumlah peralatan modern seperti mesin industri, yang menggunakan sejumlah peralatan modern seperti mesin industri, program manajemen yang teratur dan terukur untuk melakukan transportasi barang mentah menjadi barang jadi dan layak jual. Tahapan-tahapan dalam industri manufaktur membutuhkan sebuah proses untuk berproduksi dan integrasi dari berbagai macam komponen yang di gunakan.

Perusahaan manufaktur merupakan penopang utama perkembangan industri di sebuah negara. Perkembangan industri manufaktur di sebuah negara juga dapat di gunakan untuk melihat perkembangan industri secara nasional di negara itu. Perkembangan ini dapat di lihat baik dari aspek kualitas produk yang di hasilkan maupun kinerja industri secara keseluruhan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber sumber maka perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin, dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis (Sri Widodo Sodarso 2015:1). Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan penting dalam aktivitas perusahaan, karena bagaimana pun juga kemajuan dan keberhasilan

suatu perusahaan tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang baik. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal.

Artinya bahwa tenaga kerja dalam hal ini Sumber Daya Manusia di dalam organisasi atau perusahaan harus mempunyai SDM yang berkualitas, dan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan mempunyai pengalaman yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan. Dengan adanya Sumber Daya Manusia yang potensial dan berkualitas, dan juga didukung dengan manajemen yang sehat, baik, dan tepat dalam mengarahkan sumber daya manusia maka akan dengan mudah membantu organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan mereka. Dengan mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerja organisasi yang baik maka organisasi dapat mempertahankan kelangsungan bisnis mereka.

Perusahaan sebagai organisasi mempunyai peranan yang besar dalam menunjang pembangunan. Agar dapat berperan dalam pembangunan maka diperlukan suatu manajemen yang baik dan efektif, dan juga agar dapat mengelola faktor-faktor produksi sedemikian rupa sehingga merupakan suatu kesatuan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang ada dalam perusahaan tersebut, akan tetapi ada hal yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu sumber daya manusia. Faktor inilah yang

menggerakkan seluruh faktor-faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan (Rizaldi, 2017:152)

PT Woodka Kreasi Muda Bangsa adalah perusahaan yang berbasis di Bandung yang bergerak di bidang industri manufaktur . Perusahaan tersebut memproduksi produk unik berbahan dasar kayu dengan produk andalan berupa jam tangan kayu. Sebagai perusahaan jam kayu ternama di Indonesia, PT Woodka Kreasi Muda Bangsa dituntut untuk memberikan produk terbaik bagi masyarakat perusahaan dituntut memiliki kinerja optimal untuk mewujudkan pelayanan terbaik. Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan. Tidak hanya itu, kualitas sumber daya manusia juga menentukan perusahaan akan terus bertumbuh atau tidak. Oleh karena itu peningkatan mutu dan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan.

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 berperilaku dalam organisasi sesuai dengan aturan perusahaan demi mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

maka dari itu sangat diperlukan tenaga dan perilaku yang ekstra pada setiap pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang ada. Faktor yang secara umum bisa mempengaruhi kemajuan dari perusahaan adalah peran dari sumber daya manusia yang dimiliki, perilaku ekstra dan keefektifan dalam bekerja. Peran perilaku ekstra yang tidak terdeskripsi secara formal (extra role) sangat dibutuhkan untuk bisa membantu mendorong kemajuan dari perusahaan dan perilaku ekstra ini sering disebut sebagai Organizational Citizenship Behavior (OCB). Penelitian kali ini fokus terhadap salah satu keluaran dari perilaku organisasi pada tingkat individual, Sebanyak 52 karyawan pada PT.Woodka Kreasi Muda Bangsa memiliki job description dan tanggung jawab yang bervariasi sehingga diperlukan SDM yang berkualitas dan berkomitmen tinggi. Banyaknya job description, tanggung jawab yang diterima serta masih rendahnya komitmen di dalam organisasi akan membuat pegawai merasakan kepuasan maupun ketidakpuasan dalam bekerja hal ini yang bisa mendorong tinggi atau rendahnya perilaku OCB pada karyawan PT.Woodka kreasi Muda Bangsa Berikut adalah hasil survey awal dengan penyebaran kuisisioner penulis terhadap 20 karyawan pada PT Woodka kreasi muda bangsa :

**Tabel 1.1**  
**Kuesioner survey awal Variabel *Organizational Citizenship Behavior***  
**Karyawan**

No.	PERTANYAAN	YA	PRESENTASE	TIDAK	PRESENTASE
1.	Apakah anda suka mengajak rekan kerja anda untuk makan siang bersama dan <i>sharing</i> mengenai kendala dalam pekerjaan atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya?	9	45%	11	55%
2.	Apakah anda mudah untuk beradaptasi dengan perubahan peraturan di tempat anda bekerja jika ada perubahan peraturan ?	7	35%	13	65%

Sumber : Diolah Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 hasil kuisisioner survey awal variabel *organizational citizenship behavior* dapat dilihat bahwa 55% responden menjawab tidak sering mengajak rekan kerja makan siang bersama untuk *sharing* mengenai kendala atau masalah dalam menyelesaikan tugas karena kebanyakan pegawai saat jam istirahat makan siang tidak di dalam kantor jadi tidak banyak menghabiskan waktu bersama rekan kerja dan 65% responden menjawab tidak mudah untuk beradaptasi dengan perubahan peraturan di tempat kerja karena para pegawai sudah terbiasa dengan budaya organisasi yang tercipta dari peraturan sebelumnya. Selain hasil survey awal melalui kuesioner, peneliti juga melakukan survey awal melalui wawancara yang dilakukan secara random terhadap Karyawan PT Woodka Kreasi Muda Bangsa . Mengatakan bahwa masih ada sebagian pegawai yang kesulitan beradaptasi dengan perubahan peraturan di dalam perusahaan karena ada beberapa peraturan yang sudah menjadi kebiasaan mereka sehingga pada saat adanya perubahan peraturan, sebagian pegawai merasa kesulitan.

Salah satu variabel yang memiliki hubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* adalah kepuasan kerja. Untuk memunculkan OCB pada pegawai tentunya pegawai harus merasa puas terlebih dahulu. Apabila pegawai sudah merasa puas, senang dan nyaman dalam bekerja maka akan memunculkan perilaku OCB. Secara umum OCB muncul diakibatkan karena pegawai mendapatkan kepuasan bekerja pada suatu organisasi. Kepuasan kerja dan keterlibatan kerja sumber daya manusia yang tinggi akan mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu perilaku yang dilakukan atas kehendak sendiri yang bukan menjadi bagian dan tuntutan kerja formal, tetapi mendorong efektivitas fungsi organisasi, Robbins & Coulter (2010:37). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ai Rohayati (2014:33) menunjukkan bahwa tinggi rendahnya *organizational citizenship behavior (OCB)* di YMMI Bandung sebagai akibat dari tinggi rendahnya kualitas kepuasan kerja yang berjalan.

Dalam dunia kerja sekarang ini, dimana tugas-tugas semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun tingkat kesulitan, ketika sebuah tim mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas, maka karyawan yang memiliki perilaku OCB akan membantu orang lain dalam tim, sukarela mengerjakan pekerjaan tambahan dan bertoleransi terhadap pembebanan kerja. Hal ini juga selaras dengan pendapat Newstrom (2011:264), "*Applying the social exchange idea makes it evident that employees are expected to go beyond their job descriptions and be good organizational citizens*" (dengan menerapkan ide pertukaran sosial diharapkan akan menjadi faktor pendorong mereka dalam melaksanakan

pekerjaan melebihi harapan perusahaan dan menjadi warga organisasi yang baik). Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku OCB bukanlah sebagai bagian dari *job description*, tetapi lebih kepada suatu pilihan individu itu sendiri.

Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Ivancevich *et al.*, 2006 dalam Udayana & Suwandana 2017:3574). Terdapat keyakinan bahwa karyawan yang puas akan lebih produktif dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas, walaupun masih banyak bukti yang mempertanyakan hubungan kausal tersebut (Robbins, 2009:42).

Kepuasan kerja adalah sebuah tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja berupa rasa tidak puas atau rasa puas (Sopiah, 2008:170). Menurut (Aziri, 2011 dalam Udayana & Suwanda 2017:3575) kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan didalam pekerjaan, kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa karyawan merasa senang dan nyaman dengan kondisi lingkungan orhanisasi serta mendapat penghargaan dari jerih payah hasil kerjanya, dilihat dari tunjangan yang diberikan oleh perusahaan serta tips yang diberikan langsung oleh konsumen dan dipermudah oleh perusahaan untuk mencari hari libur atau tukar jadwal bagi karyawan yang memerlukan karena ada upacara (keagamaan).

Berikut adalah hasil survey awal dengan penyebaran kuisisioner penulis terhadap 20 karyawan pada PT Woodka kreasi muda bangsa :

**Tabel 1.2**  
**Kuesioner survey awal Variabel Kepuasan kerja**

No.	PERTANYAAN	YA	PRESENTASE	TIDAK	PRESENTASE
1.	Apakah <i>job description</i> yang anda lakukan sekarang dapat menumbuhkan sikap inovatif, kreatif dan visioner?	6	30%	14	70%
2.	Apakah gaji di PT Woodka sudah sesuai dengan harapan anda?	3	15%	17	85%

Sumber : Diolah Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil kuisisioner survey awal variabel kepuasan kerja dapat dilihat bahwa 70% responden menjawab *Job description* yang dilakukan sekarang tidak dapat menumbuhkan sikap inovatif, kreatif dan visioner karena para karyawan masih perlu masukan dan pembelajaran dari atasan, 85% responden menjawab gaji di PT Woodka belum sesuai dengan harapan karena para karyawan berharap kepada perusahaan untuk gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Selain hasil survey awal melalui kuisisioner, peneliti juga melakukan survey awal melalui wawancara yang dilakukan secara random terhadap karyawan di PT Woodka. Mengatakan bahwa ada beberapa pegawai yang diberikan tugas tidak sesuai dengan kemampuannya. Sehingga pegawai merasa kesulitan dan kurang senang hati menjalankan *job description* nya.

Salah satu variabel yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja adalah komitmen organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh (Sena, 2011:71) faktor-faktor yang mendorong adanya *organizational citizenship behavior* pegawai dipengaruhi oleh beberapa motif, yaitu komitmen terhadap organisasi dimana

terdapat keinginan untuk berpartisipasi dengan baik dalam organisasi serta bangga menjadi bagian dalam organisasi tersebut. Komitmen dikatakan mampu menjadi salah satu faktor yang dapat berkontribusi pada efisiensi dari organisasi sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yohanas Oemar, 2011:74) yang menyatakan bahwa apabila komitmen organisasi meningkat maka *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai di lingkungan Bappeda Kota Pekanbaru mengalami kecenderungan peningkatan pula. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Udayana dan Suwandana, 2017:3590) menyatakan bahwa “Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Bar and Restaurant Slippery Stone. Semakin tinggi komitmen organisasional mereka maka semakin tinggi pula perilaku peran OCB yang ada di Bar and Restaurant Slippery Stone.”

Robbins & Judge (2008:100) memberikan definisi bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Untuk meningkatkan komitmen karyawan, para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Berikut adalah hasil survey awal dengan penyebaran kuesioner penulis terhadap 20 karyawan pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa :

**Tabel 1.3**  
**Kuesioner survey awal Variabel Komitmen Organisasi**

No.	PERTANYAAN	YA	PRESENTASE	TIDAK	PRESENTASE
1	Apakah anda siap menerima konsekuensi jika anda meninggalkan perusahaan	4	20%	16	80%
2	Apakah anda berminat jika ditawarkan untuk bekerja di tempat lain dengan gaji dan tunjangan yang lebih besar?	17	85%	3	15%

Sumber : Diolah Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil kuisisioner survey awal variabel komitmen organisasi dapat dilihat bahwa 80% responden menjawab belum siap untuk menerima konsekuensi jika meninggalkan perusahaan, 85% responden menjawab berminat jika ditawarkan untuk bekerja di tempat lain dengan gaji dan tunjangan yang lebih besar karena tujuan para pegawai bekerja salah satunya untuk mendapatkan uang/gaji. Selain hasil survey awal melalui kuisisioner, peneliti juga melakukan survey awal melalui wawancara yang dilakukan secara random terhadap salah satu karyawan di PT Woodka. Mengatakan bahwa Para karyawan bersedia berminat untuk bekerja ditempat lain atau pindah ke perusahaan lain karena melihat gaji di perusahaan lain yang lebih besar.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut:  
**“KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI PENGARUHNYA TERHADAP PRILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA PT WOODKA KREASI MUDA BANGSA BANDUNG”.**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, Penulis menemukan beberapa fenomena di PT Woodka Kreasi Muda Bangsa, antara lain:

1. Para karyawan bersedia berminat untuk bekerja ditempat lain atau pindah ke perusahaan lain karena melihat gaji di perusahaan lain yang lebih besar.
2. Komitmen organisasi diduga masih rendah terlihat dari kurangnya semangat karyawan mengerahkan seluruh kemampuan dan melakukan pekerjaannya serta kurangnya mengikuti aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Gaji karyawan di PT Woodka masih belum sesuai dengan harapan para pegawai sehingga berharap perusahaan menaikkan gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka.
4. Ada beberapa karyawan yang diberikan tugas tidak sesuai dengan kemampuannya. Sehingga pegawai merasa kesulitan dan kurang senang hati dalam menjalankan tugasnya.
5. Masih ada sebagian pegawai yang kesulitan beradaptasi dengan perubahan peraturan di dalam perusahaan karena ada beberapa peraturan yang sudah menjadi kebiasaan mereka sehingga pada saat adanya perubahan peraturan, sebagian pegawai merasa kesulitan.
6. Kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang ditemukan oleh Penulis di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalahnya antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja, komitmen organisasi, Prilaku Kewargaan Organisasi Karyawan pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa.
2. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap Prilaku Kewargaan Organisasi pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa secara parsial.
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap Prilaku Kewargaan Organisasi pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa secara simultan
4. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai hubungan
5. Seberapa pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Prilaku Kewargaan Organisasi pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data-data bahan dan informasi yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasi dan Prilaku Kewargaan Organisasi pada Karyawan PT Woodka Kreasi Muda Bangsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap Prilaku Kewargaan Organisasi pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap Prilaku Kewargaan Organisasi pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa secara simultan.
4. Untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Prilaku Kewargaan Organisasi pada PT Woodka Kreasi Muda Bangsa .

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dari tujuan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberi manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diharapkan berguna baik secara langsung maupun tidak langsung bagi semua kalangan baik bagi aspek guna laksana (praktis) maupun aspek keilmuan (akademis).

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan bahan evaluasi dalam permasalahan kinerja pegawai terutama khususnya bagi yang merupakan sumber daya manusia sebuah organisasi dan peneliti lainnya yang mendalami manajemen sumber daya manusia, untuk mengatasi permasalahan yang ada di organisasi.

#### **1.4.2. Kegunaan Akademis**

1. Bagi Penulis dalam penelitian ini akan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dalam membuat metode penelitian serta dalam data penelitian tersebut diketahui bagaimana perilaku pegawai di organisasi.
2. Bagi organisasi untuk meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas komunikasi, untuk meningkatkan hubungan dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.
3. Bagi kampus dalam penelitian ini akan memberikan acuan baru untuk dijadikan contoh dalam metode penelitian yang nantinya dapat membantu para mahasiswa tahun ajaran selanjutnya.

#### **1.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **1.5.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilaksanakan di Kantor PT. WOODKA KREASI MUDA BANGSA Jl. Tubagus Ismail V No.14, Sekeloa, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40134

### 1.5.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan September 2019 sampai dengan bulan Maret 2020. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut :

**Tabel 1. 4**  
**Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian	Waktu Kegiatan																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Surrvei Tempat penelitian	■	■																						
2	Melakukan Penelitian			■																					
3	Mencari Data				■																				
4	Membuat Proposasl					■																			
5	Seminar						■																		
6	Revisi							■																	
7	Peneliatian Lapangan									■	■	■	■	■	■	■	■								
8	Bimbingan													■	■	■	■	■	■	■	■				
9	Sidang																					■	■	■	■

Sumber : Diolah peneliti, 2019