

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang Penelitian**

Peranan Sumber Daya Manusia pada suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya diukur dari produktivitas kerja namun terlihat dari kualitas kerja yang didapat, sehingga kinerja karyawan baik itu berasal dari kuantitas ataupun kualitas kerja adalah hal yang patut menerima perhatian penting dari pihak perusahaan. Sumber Daya Manusia pada perusahaan juga perlu dikelola serta dibina agar para karyawan merasa puas pada saat melaksanakan pekerjaannya sehingga karyawan dapat berkontribusi untuk kinerja serta kemajuan perusahaan tersebut.

Perusahaan yang berorientasi pada masa depan dan berkelanjutan perlu memanfaatkan bakat yang handal sebagai sumber daya manusianya. Pengembangan sumber daya manusia harus menjadi prioritas dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat mewujudkan semua rencananya. Oleh karena itu, perusahaan berkembang di tangan karyawan (Rivai, dalam Erma Fitri 2022).

Perusahaan yang mengutamakan karyawannya menghasilkan tingkat produktivitas dan kepuasan kerja yang tinggi, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memungkinkan karyawan untuk melampaui tugas pekerjaan normal mereka, dan meningkatkan kinerja. Tidak hanya perusahaan namun instansi pendidikan juga menerapkan kepuasan kerja, loyalitas kerja dan perilaku Kewarganegaraan salah satunya yaitu Unikom. Universitas Komputer Indonesia

yang disingkat dengan UNIKOM adalah sebuah perguruan tinggi swasta kota Bandung, Jawa Barat, tepatnya berlokasi di Jl. Dipatiukur No.112-114. Yang saat ini dipimpin oleh Prof. Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, M.T. Unikom memiliki gedung, fasilitas hingga sumber daya tenaga pengajar, staff, dan mahasiswa yang berkualitas. Perilaku Kewarganegaraan merupakan, tindakan yang secara langsung menguntungkan orang-orang tertentu dan melaluinya orang-orang tersebut secara tidak langsung dapat memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan, seperti membantu karyawan menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Menurut Robbins dan Judge (2013) fakta bahwa perusahaan yang memiliki karyawan dengan kewarganegaraan organisasi yang baik akan melakukan yang terbaik untuk perusahaan. Salah satu alasan karyawan memiliki Perilaku Kewarganegaraan adalah kepuasan kerja dan loyalitas kerja.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan perilaku kerja karyawan itu sendiri, kondisi kerja, dan kerjasama antara manajer dan karyawan. Menurut Robbins (2015) kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara jumlah tanggapan yang diterima pekerja dan jumlah imbalan yang menurut mereka seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja dapat memberikan efek positif seperti peningkatan kinerja, loyalitas dan bahkan keterlibatan karyawan. Kepuasan kerja sangat penting bagi Universitas Komputer Indonesia karena semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula perilaku kewarganegaraan pada karyawan. Oleh karena itu, karyawan Universitas Komputer Indonesia mempersepsi bahwa kepuasan kerja pada indikator “Gaji dan Upah” dianggap kurang karena karyawan merasa gaji yang

mereka terima tidak sesuai dengan yang dikerjakan, sehingga karyawan belum merasa puas akan gaji dan upah yang diberikan perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi terutama yang berkaitan dengan loyalitas karyawan. Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi untuk berkontribusi pada perusahaan. Loyalitas kerja mengacu pada loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan kesediaan karyawan untuk membela perusahaan dalam menghadapi ancaman. Menurut Rajout et al. (2016) Loyalitas karyawan merupakan sikap emosional, dan semakin puas karyawan dengan pekerjaannya, semakin besar kemungkinan mereka merasa terikat dengan perusahaannya. Dari fenomena diatas dapat kita lihat bahwa perusahaan sangat perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas kerja sehingga nantinya karyawan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan. (Vannecia, dkk 2013).

Loyalitas kerja karyawan yang dibutuhkan adalah karyawan yang mempunyai sikap mental dan sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik maupun buruk (Ardana dkk, 2011). Karyawan yang merasa setia dan tinggi loyalitasnya pada suatu perusahaan apabila karyawan memperoleh kepuasan dalam bekerja (Darto & Ade, 2019). Salah satu permasalahan pada loyalitas kerja karyawan adalah adanya ketidaksetiaan seorang karyawan pada perusahaannya. Oleh karena itu, berikut adalah data keluarnya karyawan yang terjadi di Universitas Komputer Indonesia dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Keluar Karyawan UNIKOM 2020-2022**

No	Tahun	Data Keluar Karyawan
1.	2021	4 Karyawan
2.	2022	3 Karyawan
3.	2023	5 Karyawan
Total		12 Karyawan

Sumber: Data diolah Universitas Komputer Indonesia, 2023

Dari data tabel 1.1 diatas bahwa dalam kurun waktu 3 tahun terakhir selalu ada karyawan yang keluar. Dalam wawancara peneliti dengan pihak kepegawaian UNIKOM di setiap tahunnya selalu ada karyawan yang keluar ini mengindikasi bahwa kesetiaan seorang karyawan di UNIKOM masih rendah. Loyalitas kerja karyawan Universitas Komputer Indonesia masih terbilang rendah pada indikator “mentaati peraturan” karena masih ada karyawan yang sedang bekerja tidak ada ditempat dan pada jam istirahat karyawan belum kembali ke tempat bekerja.

Berdasarkan hasil survey awal pada karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung permasalahan yang dapat mempengaruhi Perilaku Kewarganegaraan. Hal ini didukung dengan hasil survey awal menggunakan kuesioner terhadap 20 orang karyawan, seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Survey Awal Perilaku Kewarganegaraan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1.	Saya dengan senang hati melatih karyawan baru walaupun itu bukan merupakan tanggungjawab saya.	17	85%	3	15%
2.	Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak masuk bekerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugasnya.	17	85%	3	15%
3.	Saya akan menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur dari perusahaan.	18	90%	2	10%

4.	Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik.	2	10%	18	90%
5.	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh.	16	80%	4	20%
6.	Saya akan memperkecil dan menghilangkan masalah yang ada.	19	95%	1	5%
7.	Saya sering menceritakan hal-hal yang baik mengenai perusahaan saya.	19	95%	1	5%
8.	Saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan oleh perusahaan.	19	95%	1	5%
9.	Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam perusahaan.	18	90%	2	10%
10.	Saya sering memberikan masukan kepada atasan saya.	6	30%	14	70%

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa Adanya karyawan yang tidak pernah membuat daftar rencana kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya karena beberapa karyawan memilih untuk melaksanakan pekerjaannya secara langsung tanpa harus membuat daftar rencana kerja hal ini juga terkadang membuat karyawan lupa dengan pekerjaannya yang belum selesai. Sebagian karyawan tidak ada yang memberikan atasannya masukan hal ini juga dikarenakan keterbatasan hubungan antara karyawan dan atasannya, beberapa karyawan terlalu takut untuk memberikan masukan kepada atasannya karena merasa bahwa hal ini takut menyinggung atasannya. Hal ini menunjukkan bahwa organization citizenship behavior masih rendah.

Terkait dengan Perilaku Kewarganegaraan karyawan, pentingnya sebuah instansi memiliki karyawan yang berperilaku inisiatif dan mampu berpartisipasi dalam melaksanakan pekerjaannya dan nantinya karyawan akan puas dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Hal ini didukung dengan hasil survey awal

dengan menggunakan kuesioner terhadap karyawan Universitas Komputer Indonesia sebagai responden, seperti terlihat pada tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Survey Awal Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1.	Saya puas atas jumlah gaji saya karena sesuai dengan tugas yang diberikan.	7	35%	13	65%
2.	Saya puas atas tunjangan yang diberikan.	9	45%	11	55%
3.	Saya puas karena saya dapat saling memberikan masukan yang bermanfaat dengan rekan kerja.	14	70%	6	30%
4.	Saya puas karena rekan kerja akan membantu saya saat saya sedang membutuhkan pertolongan.	17	85%	3	15%
5.	Saya puas karena pekerjaan saya sangat menarik dan tidak membosankan.	15	65%	5	5%
6.	Saya puas karena perusahaan memberikan kesempatan untuk promosi jabatan.	6	30%	14	70%

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa Sebagian Karyawan merasa tidak puas atas gaji yang diberikan karena tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Karyawan merasa pekerjaan yang mereka kerjakan terkadang berat dan karyawan harus menerima gaji yang tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Sebagian Karyawan juga tidak merasa puas atas tunjangan yang diberikan dan sebagian karyawan tidak puas atas kesempatan untuk promosi jabatan karena tidak diberikannya kesempatan dan adanya persaingan antar rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih rendah.

Selain permasalahan terkait kepuasan kerja yang terjadi permasalahan loyalitas kerja karyawan pada Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner. Maka bisa dilihat pada tabel 1.4 berikut ini:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Survey Awal Loyalitas Kerja**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1.	Saya senantiasa mentaati jam kerja yang telah ditentukan.	18	90%	2	10%
2.	Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat.	16	80%	4	20%
3.	Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja atau karyawan lain.	5	35%	15	65%
4.	Saya memiliki hubungan sosial yang baik dengan sesama karyawan.	5	35%	15	65%
5.	Saya selalu melaksanakan pekerjaan dengan senang hati tanpa merasa terpaksa.	18	90%	2	10%

*Sumber: Data Diolah, 2023*

Tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa Adanya karyawan yang tidak dapat bekerjasama dengan rekan kerja karena sebagian karyawan merasa dirinya hanya bisa mengerjakan pekerjaannya secara individu saja dan sebagian karyawan merasa bahwa dirinya kurang dalam bersosialisasi karena kurangnya rasa percaya diri dalam bersosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan masih rendah.

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan diatas, maka penulis menetapkan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian diatas, sehingga mendapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar karyawan yang tidak pernah membuat daftar rencana kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya karena beberapa karyawan memilih untuk melaksanakan pekerjaannya secara langsung tanpa harus membuat daftar rencana kerja hal ini juga terkadang membuat karyawan lupa dengan pekerjaannya yang belum selesai. Hal ini mengindikasikan bahwa Perilaku Kewarganegaraan masih rendah.
2. Sebagian besar karyawan tidak ada yang memberikan atasannya masukan hal ini juga dikarenakan keterbatasan hubungan antara karyawan dan atasannya, beberapa karyawan terlalu takut untuk memberikan masukan kepada atasannya karena merasa bahwa hal ini takut menyinggung atasannya. Hal ini mengindikasikan bahwa Perilaku Kewarganegaraan masih rendah.
3. Sebagian besar karyawan merasa tidak puas atas gaji yang diberikan karena tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Karyawan merasa pekerjaan yang mereka kerjakan terkadang berat dan karyawan harus menerima gaji yang tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja masih rendah.
4. Sebagian besar karyawan juga tidak merasa puas atas tunjangan yang diberikan dan sebagian karyawan tidak puas atas kesempatan untuk

promosi jabatan karena tidak diberikannya kesempatan dan adanya persaingan antar rekan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan masih rendah.

5. Sebagian besar karyawan yang tidak dapat bekerjasama dengan rekan kerja karena sebagian karyawan merasa dirinya hanya bisa mengerjakan pekerjaannya secara individu saja dan sebagian karyawan merasa bahwa dirinya kurang dalam bersosialisasi karena kurangnya rasa percaya diri dalam bersosialisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas kerja karyawan masih rendah.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan kerja, Loyalitas Kerja dan Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung
2. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung
3. Apakah Loyalitas kerja berpengaruh secara parsial terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung

4. Apakah Kepuasan kerja dan Loyalitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung

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

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Karyawan pada Universitas Komputer Indonesia Bandung, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja dan Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Loyalitas Kerja secara parsial Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung.

4. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja secara simultan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pada Karyawan Universitas Komputer Indonesia Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Komputer Indonesia Bandung untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Karyawan.

- b. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini dimaksudkan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama dan juga menjadi bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan khususnya mengenai masalah yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Karyawan.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Komputer Indonesia Bandung yang beralamat di Jl. Dipatiukur No. 112-114-116, Dipatiukur, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2023 sampai dengan Maret 2023. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian	Waktu Kegiatan					
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1.	Menerima surat pengantar seminar						
2.	Mengajukan surat permohonan kepada instansi						
3.	Melakukan survey						
4.	Penyusunan hasil seminar						
5.	Pengumpulan hasil sup						
6.	Siding SUP						
7.	Revisi						
8.	Sidang akhir						