BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kunci sukses pertumbuhan setiap organisasi adalah kemampuannya dalam merekrut, mengembangkan dan mempertahankan talenta sumber daya manusianya. PT. Trisapta Eka Maju telah menetapkan sasarannya menjadi perusahaan pilihan untuk berkarya dengan menjadi perusahaan yang menawarkan lingkungan kerja positif di mana setiap individu dapat mengembangkan seluruh potensinya. PT. Trisapta Eka Maju melaksanakan struktur organisasi yang memungkinkan sumber daya manusia berkualitas dan kompetitif sehingga mampu beradaptasi dengan kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi untuk menghasilkan kerja dan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan.

PT. Trisapta Eka Maju merupakan salah satu distributor kabel power yang kompeten dibidangnya. Perusahaan ini menyediakan berbagai kabel-kabel power kualitas terbaik yang tergabung dalam merk 4 Besar (Kabel Metal, Kabelindo, Supreme dan Tranka) dengan ukuran yang sangat variatif mulai dari yang berukuran 0,5 mm sampai dengan ukuran 400 mm. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2000 ini telah mendistribusikan kabel-kabel power ke seluruh pelosok Indonesia. Yang menjadi target pasar perusahaan ini yaitu perusahaan kontraktor, pabrik-pabrik dan toko-toko listrik.

Sampai dengan saat ini, PT. Trisapta Eka Maju telah memiliki 6 kantor cabang yang tersebar di kota Bandung, Yogya, Kupang, Bali, Surabaya dan Medan serta 1 kantor pusat yang berada di kota Jakarta.

Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dengan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya. Dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu.

Untuk itu, organisasi menginginkan dan membutuhkan karyawan yang bersedia dengan sukarela melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Dengan kata lain karyawan tersebut harus menampilkan perilaku kewargaan organisasi yang untuk selanjutnya lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Garay, 2006 : 34).

OCB ini memang belum begitu dikenal, namun pada dasarnya pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi kadang-kadang sudah menerapkan *OCB* dalam bekerja. Salah satu sikap strategik dalam divisi SDM adalah mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam organisasi. *OCB* ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, bersedia untuk melakukan 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 membantu.

Adapun permasalahan mengenai *OCB* dapat terjadi dimana saja termasuk pada PT. Trisapta Eka Maju ini. Pada saat peneliti melakukan pengamatan pada PT. Trisapta Eka Maju, peneliti menemukan dan merasakan situasi kerja yang kurang kondusif. Pada saat jam kerja, dimana seharusnya diisi dan digunakan semaksimal mungkin untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan, terdapat beberapa karyawan yang hanya sibuk dengan *gedget* dan bermain permainan di komputernya masing-masing. Padahal pada saat yang bersamaan, terdapat karyawan yang membutuhkan pertolongan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini tentu saja sangat bertolak belakang dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dimana seharusnya karyawan mau berprilaku diluar dari tuntutan formalnya yaitu dengan membantu pekerjaan rekan kerja secara langsung.

Peneliti juga menemukan fakta melalui data sekunder yang didapat dari bagian HRD bahwa banyak sekali karyawan yang kurang berpartisipasi dalam kegiatan kantor diluar jam kerja seperti yang tersaji dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Data partisipasi karyawan

No.	Acara	Jumlah peserta (orang)	Jumlah Karyawan (orang)	Persentase (%)
1.	Outing 2012	90	132	68,18
2.	Outing 2013	102	144	70,83
3.	Outing 2014	101	155	65,16

Sumber : PT. Trisapta Eka Maju, 2014

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan yang ikut berpartisipasi dalam acara yang diselenggarakan oleh perusahaan masih relatif kecil yaitu berkisar diantara 65% sampai dengan 70% di tahun 2012 sampai dengan tahun 2014. Mengingat pentingnya acara semacam ini, dimana karyawan diberikan hiburan melalui acara outbond dengan disertai *character building* di dalamnya, idealnya karyawan yang ikut berpartisipasi berkisar diantara 85% sampai dengan 100%. Hal ini terindikasi sebagai perilaku karyawan yang tidak memiliki perilaku *OCB* pada dimensi *Civic Virtue*.

Disamping itu, peneliti telah melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang karyawan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2

Kuesioner Pra Survey Variabel *OCB*

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru hanya jika diminta oleh atasan saja.	70%	30%
2.	Saya tidak menyukai rekan kerja yang sering bertanya sehingga mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja.	66,67%	33,33%

Sumber: PT. Trisapta Eka Maju Bandung, 2014

Peneliti menemukan fakta bahwa 21 dari 30 orang karyawan merasa setuju dengan pernyataan membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru hanya jika diminta oleh atasan saja. Hal ini menunjukan bahwa adanya karyawan yang tidak berperilaku *OCB* pada dimensi *Alturism* sebesar 70%

dimana pada dimensi ini sangat memperhatikan tingkat kerelaan membantu rekan kerja walaupun tidak diminta. Disamping itu, 20 dari 30 orang karyawan setuju dengan pernyataan tidak menyukai rekan kerja yang sering bertanya sehingga mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja. Hal ini menunjukan bahwa adanya karyawan yang tidak berperilaku *OCB* pada dimensi *Courtessy* sebesar 66,67% dimana pada dimensi ini sangat memperhatikan tingkat kesediaan memberikan informasi dan konsultasi kepada rekan kerja.

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 SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik adalah sebagai modal agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang lebih maju. Kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

Oleh karena itu, kebutuhan dan keinginan dari karyawan sebagai SDM juga harus didukung oleh perusahaan agar karyawan dapat termotivasi untuk berkinerja baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Pekerjaan merupakan lebih

dari sekedar aktivitas mengatur kertas, menulis kode program, menunggu pelanggan, atau mengendarai sebuah truk. Setiap pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan-atasan, mengikuti peraturan dan kebikjasanaan-kebijaksanaan organisasional, memenuhi standar-standar kinerja, menerima kondisi kerja yang acap kali kurang ideal, dll (Robbins and Judge 2009) sehingga dibutuhkan kontribusi perusahaan dalam menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan agar kinerja yang dihasilkan juga maksimal.

Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Ketika data produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan dikumpulkan untuk perusahaan, ditemukan bahwa perusahaan yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih produktif dalam bekerja bila dibandingkan perusahaan yang mempunyai karyawan yang kurang puas. (Robbins and Judge, 2009).

Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu/tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya. Timbul dari proses transformasi emosi dan pikiran dirinya yang melahirkan sikap atau nilai terhadap sesuatu yang dikerjakan dan diperolehnya. Coba saja kita lihat di dalam lingkungan kerja. Bisa jadi ditemukan beragam ekspresi karyawan. Ada yang murah senyum dan tertawa, ada yang suka mengeluh, ada yang akrab dengan sesama mitra kerja, ada yang senang mengisolasi diri, dan bahkan ada yang terbiasa berekspresi emosional marah-marah atau kurang bersahabat dengan lingkungan kerja. Salah satu faktor penyebab semua itu adalah perbedaan derajat

kepuasan kerja. Semakin tinggi derajat kepuasan kerja semakin bersahabat sang karyawan dengan lingkungan kerja.

Karyawan yang merasa puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka (Robbins & Judge, 2009 : 113). Hal ini tentunya berkaitan erat dengan *OCB.*

Pada saat peneliti melakukan wawancara pra survey dengan Ibu Novi (*Staff Finance* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Bandung) dan Bapak Riyanto (*Staff Marketing* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Jakarta*)*, Ibu Ana (*Staff Accounting* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Surabaya), Ibu Linda (*Staff Purchasing* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Kupang), Bapak Markus (*Staff Marketing* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Medan), Ibu Ketut (*Staff HRD* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Bali) dan Bapak Marsin (*Collector* PT. Trisapta Eka Maju Cabang Yogya) mereka mengeluhkan uang lembur untuk seluruh karyawan (kecuali *Staff Logistic*) ditiadakan. Padahal hal ini tidak sesuai dengan beban pekerjaan. Sebagai bahan pembandingnya, jumlah uang lembur yang diterima oleh *Staff Finance* pada PT. Setia Sapta (kompetitor dengan besaran organisasi yang hampir sama) yaitu sebesar Rp. 50.000,- per jam sedangkan pada PT. Trisapata Eka Maju tidak demikian. Selarut apapun karyawan bekerja di kantor, seberapa lamapun lembur yang harus dijalani dan seberat apapun pekerjaan , tetap saja perusahaan tidak

akan membayar uang lembur karyawannya. Situasi seperti ini bertolak belakang dengan variabel kepuasan kerja pada dimensi bayaran saat ini.

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Helena Susilawati selaku *Manager HRD* yang telah diwawancarai oleh peneliti. Beliau menyatakan bahwa PT. Trisapta Eka Maju memiliki kebijakan untuk tidak membayar uang lembur karyawan (kecuali bagi S*taff Logistik*) dengan alasan bahwa seharusnya dengan waktu kerja yang ada, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik jika waktu tersebut dapat dimanfaatkan dengan seefektif mungkin. Maka dari itu, karyawan tidak memerlukan waktu lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Dari hasil penyebaran kuesioner pra survey, peneliti menemukan fakta bahwa 25 dari 30 orang karyawan merasa tidak setuju dengan pernyataan saya merasa cukup atas penghasilan yang diberikan oleh perusahaan ini dan pernyataan saya dapat memenuhi semua kebutuhan dengan penghasilan yang diberikan perusahaan saat ini. Hal ini menunjukan bahwa adanya karyawan yang tidak merasakan kepuasan pada pekerjaannya, tepatnya pada dimensi bayaran saat ini sebesar 84% . berikut ini merupakan tabel kuesioner pra survey:

Tabel 1.3

Kuesioner Pra Survey Variabel Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya merasa cukup atas penghasilan yang diberikan oleh perusahaan ini.	16%	84%
2.	Saya dapat memenuhi semua kebutuhan dengan penghasilan yang diberikan perusahaan saat ini.	17%	83%

Sumber: PT. Trisapta Eka Maju Bandung, 2014

Salah satu variabel lain yang memiliki kaitan erat dengan *OCB* adalah dengan adanya komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah ”*the collection of feelings and beliefs that people have about their organization a whole* (George dan Jones, 2006)”. Maksudnya adalah kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada karyawan yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka karyawan yang berkomitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membanding-bandingkan kemampuannya dengan karyawan lain.

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Beberapa organisasi memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi tertentu dalam kualifikasi lowongan pekerjaan. Hanya saja banyak pengusaha maupun karyawan yang masih belum memahami arti komitmen yang sebenarnya. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Berkenaan dengan komitmrn organisasi, peneliti mendapatkan data sekunder dari HRD PT. Trisapta Eka Maju yang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4

Data Absensi Karyawan Tahun 2014

NO.	Bulan	Mangkir
1.	Januari	13,33%
2.	Februari	10%
3.	Maret	10%

Sumber: PT. Trisapta Eka Maju, 2014

Dari data sekunder diatas dapat terlihat bahwa persentase karyawan yang mangkir dari pekerjaannya cukup tinggi. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat absensi di PT. Trisapta Eka Maju masih rendah. Hal ini berkenaan dengan variabel komitmen organisasi pada dimensi *Normative Commitment* dimana karyawan seharusnya mempunyai rasa memiliki pada organisasi bukannya malah mangkir dari pekerjaan yang sudah menjadi kewajibannya.

Peneliti juga telah menyebarkan kuesioner pra penelitian kepada 30 orang karyawan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.5

Kuesioner Pra Survey Variabel Komitmen Organisasi

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya senang bercerita kepada orang lain bahwa saya adalah bagian dari perusahaan ini.	50%	50%
2.	Saya akan melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan diperusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik.	56,67%	43,33%

Sumber: PT. Trisapta Eka Maju, 2014

Peneliti menemukan fakta bahwa 15 dari 30 orang karyawan merasa tidak senang bercerita kepada orang lain bahwa mereka adalah bagian dari perusahaannya. Hal ini berkenaan dengan variabel komitmen organisasi pada dimensi *Affective commitment* dimana karyawan merasa tidak senang dengan organisasinya sebesar 50%. Dan 17 dari 30 orang karyawan merasa setuju untuk melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan diperusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik yang terindikasi berkenaan dengan variabel komitmen organisasi pada dimensi *Continuance Commitment* sebesar 56.67%.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba untuk menguji secara teoritis apabila kepuasan kerja dan komitmen organisasi digunakan sebagai variabel bebas maka diduga memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT. Trisapta Eka Maju.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang ada yaitu masih banyak karyawan yang tidak berlaku *OCB* pada PT. Trisapta Eka Maju yaitu kurangnya berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan, membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru hanya jika diminta oleh atasan saja, dan tidak menyukai rekan kerja yang sering bertanya sehingga mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kemudian menurut pada variabel kepuasan kerja, karyawan merasa keberatan dengan kebijakan yang tidak memngeluarkan uang lemburan untuk karyawan, karyawan merasa tidak cukup atas penghasilan yang diberikan oleh perusahaan, dan karyawan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan dengan penghasilan yang diberikan perusahaan saat ini. Pada perusahaan ini pun masih terdapat karyawan yang terlambat bekerja kembali setelah istirahat, mangkir dari pekerjaannya dan menurut hasil kuesioner pra survey pada variabel komitmen organisasi, karyawan merasa tidak senang bercerita kepada orang lain bahwa mereka adalah bagian dari perusahaannya serta perlu melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan diperusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi diatas maka peneliti dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia.
2. Bagaimana komitmen organisasi pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia.
3. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia.
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia baik secara parsial maupun secara simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan berbagai informasi mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di PT. Trisapta Eka Maju.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia.
2. Untuk mengetahui komitmen organisasi pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia.

3. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. Trisapta Eka Maju di seluruh Indonesia baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi manajemen PT. Trisapta Eka Maju.

   Memberikan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan.
2. Bagi seluruh karyawan di PT. Trisapta Eka Maju.

   Memberikan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sehingga dapat digunakan sebagai umpan balik terhadap kinerja masing-masing karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis yang terkandung di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembangan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

   Memberikan referensi tentang keterkaitan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

2. Bagi peneliti lain.

   Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di PT. Trisapta Eka Maju pada Divisi Sumber Daya Manusia.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret 2014 sampai dengan Juli 2014.

Tabel 1.6

Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
1.	Penelitian Pendahuluan																				
2.	Penulisan Usulan Penelitian																				
3.	Pengumpulan Data																				
4.	Pengolahaan Data																				
5.	Penulisan Penelitian																				