

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik untuk dapat bertahan hidup di tengah-tengah persaingan yang sangat ketat antar organisasi. Perlu dilakukan perubahan internal organisasi agar karyawan dapat dan mampu mengikuti perubahan tersebut. Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang penting dan dominan didalam suatu perusahaan. Oleh karena itu tenaga kerja yang telah dimiliki perusahaan perlu dipelihara dan dikembangkan kualitasnya. Pada prinsipnya tujuan orang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Setiap perusahaan atau organisasi melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu berusaha untuk mendapatkan keuntungan, tapi tidak terlepas dari tujuan utamanya yaitu untuk mensejahterakan dan memberikan kepuasan kerja bagi para karyawan sehingga perusahaan juga mendapatkan timbal balik yang diperoleh dari kemampuan karyawannya karena karyawan merupakan asset bagi perusahaan. Beberapa aktivitas perusahaan untuk mensejahterakan karyawan adalah dengan cara memberikan motivasi kerja, kepemimpinan serta lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan.

Motivasi Kerja ditujukan agar karyawan mampu meningkatkan kinerjanya bagi perusahaan sehingga perusahaan mampu untuk mencapai tujuannya. Dengan pemberian motivasi kerja, karyawan juga diharapkan dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Perusahaan berusaha untuk menumbuhkan kepuasan kerja yang sehat dimana karyawan terus diberi motivasi agar karyawan dapat mengeluarkan segenap kemampuannya demi keberlangsungan hidup organisasi dan tercapainya tujuan organisasi.

Oleh karena itu pemberian motivasi kerja penting karena dengan adanya motivasi kerja diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Kepemimpinan salah satu elemen yang bernilai penting dalam sistem manajemen perusahaan selain motivasi kerja. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan secara berkelanjutan. Kepemimpinan adalah suatu proses dimana seseorang dapat menjadi pemimpin (*leader*) melalui aktivitas yang terus menerus sehingga dapat mempengaruhi yang dipimpinnya (*followers*) dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Selain faktor motivasi dan kepemimpinan, yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Rivai (2001) dalam Surodilogo (2010) lingkungan kerja merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh terhadap prestasi organisasi. Lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik dan lingkungan sosial budaya. Lingkungan fisik seperti kebisingan, tata ruang dan peralatan. Sedangkan yang mencakup lingkungan sosial budaya meliputi status, sistem administrasi, hubungan sosial, kebijakan dan kepemimpinan.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. OCB merupakan suatu perilaku. Oleh karena itu, sebenarnya OCB didasari oleh suatu motif/nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Memang untuk mengetahui nilai-nilai diri karyawan tidak selalu mudah. Oleh karena itu, secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang

dapat diamati yaitu perilaku. Pembentukan perilaku pun sering didasarkan pada *reward* dan *punishment* yang bersifat eksternal.

OCB memiliki lingkup yang luas dibandingkan dengan komitmen karyawan secara pribadi karena arti dari *citizen* itu sendiri adalah kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* karyawan, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. OCB berorientasi pada perilaku dan diharapkan perilaku tersebut mencerminkan nilai yang dihayati. Sifat dari OCB adalah pragmatis sehingga dapat diaplikasikan pada manajemen organisasi, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku dalam dirinya.

Kepuasan kerja dapat terlihat dari berbagai ciri karyawan yang dapat diamati dari sikap, perilaku, cara pandang, dan situasi di tempat kerja. Kepuasan kerja dapat terlihat dengan adanya penurunan produktifitas, pemogokan, ketidakhadiran, dan pergantian karyawan. Gejala lain yang mungkin ditimbulkan seorang karyawan adalah rendahnya prestasi kerja, kurang disiplin, rendahnya hasil yang diperoleh dari kinerja. Kepuasan kerja

di definisikan sebagai kesenangan atau emosi positif yang membagi penilaian dari prestasi karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerja (Locke, 1976; dalam Turner et al, 2004). Sedangkan menurut Churchill, Ford, & Walker (1974; Turner et al, 2004) kepuasan kerja adalah semua karakteristik dari pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerja di mana karyawan menemukan *rewarding, fulfilling, and satisfying*, atau *frustrating and unsatisfying*.

PT. SUCOFINDO merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. PT. SUCOFINDO merupakan perusahaan nasional yang memberikan pelayanan berupa inspeksi dan audit, pengujian dan analistis, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi bisnis dengan kantor pusat yang terletak di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini sudah memiliki beberapa cabang yang salah satunya terletak di Surabaya. PT. SUCOFINDO didirikan pada tahun 1956. Jumlah karyawan secara keseluruhan yang dimiliki oleh PT. SUCOFINDO sekitar 2500 orang. Sedangkan yang berada pada cabang Surabaya berjumlah sekitar 400 orang yang terbagi dalam 200 orang karyawan tetap dan kontrak, serta 200 orang merupakan tenaga *outsourcing*.

Jumlah karyawan PT. SUCOFINDO cukup banyak sehingga perusahaan dihadapkan pada beberapa masalah mengenai karyawan yang beragam yaitu masalah perilaku di tempat kerja (*Organizational Citizenship Behavior*) dan kepuasan kerja karyawan. Perusahaan telah memberikan motivasi kerja dengan adanya program peningkatan kemampuan dan jenjang karir yang jelas, pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, lingkungan kerja yang baik, aman dan nyaman. Peneliti juga mengamati bahwa karyawan juga menghormati dan memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan. Selain itu, menurut perusahaan ada beberapa karyawan yang memiliki perilaku sukarela dan loyal terhadap perusahaan, namun pada kenyataannya banyak pula karyawan yang keluar dari

perusahaan dan bekerja di tempat lain. Peneliti melakukan penelitian ini dengan cara bertanya langsung kepada para karyawan dan melakukan sedikit wawancara dengan pimpinan. Untuk masalah kepuasan kerja, ada beberapa karyawan yang merasa puas namun ada beberapa karyawan yang juga tidak merasa puas. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. SUCOFINDO”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah Kepimimpinan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
4. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
5. Apakah Kepimpinan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
6. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
7. Apakah *Orgainzational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai meliputi :

1. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
4. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.
5. Untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja.
6. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.
7. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kepuasan Kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberi sumbangan kepada ilmu pengetahuan khususnya mengenai hubungan antara Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Lingkungan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja.
- b. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk perusahaan-perusahaan ketika mengatasi masalah

karyawannya terutama dalam hal Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kepuasan Kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, sistematika penulisan dalam penelitian ini akan dibuat sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah; perumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu; landasan teori yang berkaitan dengan motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja; termasuk model analisis serta hipotesis penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai jenis penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; data dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan tehnik pengambilan sampel; uji validitas dan reliabilitas; dan tehnik analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai gambaran umum perusahaan, deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir penelitian yang memuat simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat

memberikan masukan yang bermanfaat, baik untuk perusahaan, maupun bagi penelitian di masa depan.