

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah aset tidak berwujud perusahaan yang memiliki peran langsung dalam mencapai tujuan strategis. Keberhasilan organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Kinerja karyawan telah meningkat secara dramatis, tetapi organisasi akan berjuang untuk beralih dari berbasis produksi ke berbasis pengetahuan jika mereka tidak melakukan upaya tambahan untuk mendorong lingkungan belajar terus-menerus, kerja sama tim, berbagi pengetahuan, dan pendampingan rekan kerja yang juga akan meningkatkan kompetensi mereka. dan mendorong pembelajaran terus menerus (Priyandini *et al.*, 2020).

Salah satu faktor untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* yaitu motivasi. Menurut Dewi & Riana (2019) mengungkapkan bahwa motivasi adalah faktor penting yang harus ditangani oleh manajemen jika mereka ingin setiap karyawan berkontribusi secara positif untuk mencapai tujuan bisnis. Dengan adanya motivasi, seorang karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan penuh semangat. Tanpa motivasi, pekerja tidak dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar atau bahkan melampaui standar, karena insentif mereka untuk bekerja tidak terpenuhi.

Faktor selanjutnya untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* yaitu kepuasan kerja. Menurut Charmiati & Surya (2019) kepuasan kerja menunjukkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ketika seseorang

bekerja, itu mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan ketika seseorang puas dengan pekerjaannya, dia lebih setia pada perusahaannya. Karyawan yang puas dan berdedikasi pada perusahaan mereka memiliki keinginan yang kuat untuk tetap berada di sana dan senang menjadi bagian darinya. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung berbicara positif tentang bisnis, membantu orang lain, dan melampaui persyaratan standar posisi mereka.

Faktor selanjutnya untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* yaitu komitmen organisasional. Menurut Danendra & Mujiati (2022) komitmen organisasional dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat berbagi prinsip-prinsip inti organisasi, sehingga menumbuhkan rasa memiliki dan membina hubungan positif dengan rekan kerja. Pekerja dengan komitmen yang buruk memiliki semangat kerja yang rendah, sering mangkir atau terlambat bekerja, kurang disiplin untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik, memberikan hasil yang biasa-biasa saja, bahkan dapat melakukan pemogokan atau dimutasi jika tidak puas dengan posisinya saat ini.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan sistem kerja yang secara resmi dan cepat mampu memberi penghargaan kepada karyawan karena telah melampaui peran mereka sebagai warga perusahaan terkadang gagal untuk mengakui kontribusi perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Ketika karyawan terlibat dalam perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB), mereka melakukannya secara sukarela dan atas kemauan mereka sendiri, *organizational citizenship behavior* OCB bukanlah sesuatu yang bisa dipaksakan

kepada pekerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada tindakan yang diambil oleh seorang karyawan di luar panggilan tugas atas nama perusahaan (Pujiyanto & Solikhah, 2022).

Salah satu perusahaan di Kota Batam yang menggunakan tenaga kerja *outsourcing* adalah PT Sentosa Prima Utama. Agar PT Sentosa Prima Utama berhasil, diperlukan pekerja yang tidak hanya memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka, tetapi juga bersemangat untuk melampaui apa yang diharapkan dari mereka untuk memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Dalam hal ini PT Sentosa Prima Utama tentu saja mengharapkan setiap karyawannya mempunyai motivasi, kepuasan kerja serta komitmen organisasional sehingga dapat memberikan kinerja lebih atau yang disebut sebagai *organizational citizenship behavior*. Adapun data yang didapatkan mengenai jumlah karyawan serta tugas kerja pada PT Sentosa Prima Utama sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penempatan Karyawan PT Sentosa Prima Utama

No	Nama Perusahaan	Jumlah Karyawan	Chief Security	Security
1	PT. Aston Hotel	3		3
2	PT. Batam Aluminium Alloy	4		4
3	PT. Batam Bersatu Apparel	4		4
4	PT. Bintang Asia Usaha	1		1
5	PT. Cakra Surya Konstruksi	4		4
6	PT. Asia Cocoa Indonesia	36		36
7	PT. Crown	3		3
8	PT. Dinasira	1		1
9	Fave Hotel	3		3
10	PT. Ghim Li Indonesia	17	1	16
11	PT. Glory Propertindo	5		5
12	PT. Harmoni	3		3
13	PT. Harmoni Proyek	4		4
14	PT. Interfood	5		5
15	PT. Jasa Propertindo Mandiri	43	1	42
16	PT. Jasa Sukses Mandiri	24	1	23
17	PT. Jsm Water Park	3		3

Tabel 1.1 Lanjutan

No	Nama Perusahaan	Jumlah Karyawan	Chief Security	Security
18	PT. Jasa Sukses Sejahtera	16	1	15
19	PT. Manhattan	4		4
20	PT. Millionbuilt	4		4
21	PT. Raajratna	2		2
22	PT. Ranca Cakra Semesta	5		5
23	PT. Reacs	1		1
24	Rumah Pak Dolly	1		1
25	PT. Rezeki Putra Riau	4		4
26	PT. Sarana Bakti Persada	8		8
28	Spv International Indonesia	4		4
29	Sri Indah	3		3
30	PT. Te Kawasan	4		4
31	PT. Tunas Jasa Mandiri	59	1	32
32	PT. Top 100 Sejati Tembesi	7		7
33	PT. Top 100 Bizpark	4		4
34	PT. Top 100 Jodoh	3		3
35	PT. Top 100 Sejati Niaga Mas	5		5
36	PT. Top 100 Sejati Penuin	11		
37	PT. Top 100 Sejati Tanjung Uncang	11		
38	PT. Tunas Sakti Mas	10		
39	PT. Tunas Bizpark	12		
40	PT. Yingmei	1		
Total		342	5	266

Sumber: PT Sentosa Prima Utama (2022)

Seperti yang dapat terlihat pada 1.1 diatas diperoleh bahwa jumlah karyawan dari PT Sentosa Prima Utama yang ditempatkan dibeberapa tempat, dalam hal ini karyawan dari PT Sentosa Prima Utama terdapat beberapa bagian diantaranya *chief security* dan *security*. Dalam menjalankan tugasnya karyawan PT Sentosa Prima Utama pada umumnya harus mengikuti peraturan pada perusahaan yang ditempatkan pada karywan tersebut. Oleh karena itu, karyawan PT Sentosa Prima Utama dalam menjalankan suatu pekerjaan yang dihadapinya sangat membutuhkan suatu motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional hal ini dikarenakan agar karyawan tersebut dapat meningkatkan

organizational citizenship behavior. Adapun data yang didapatkan mengenai permasalahan mengenai upah pekerjaan pada PT Sentosa Prima Utama yang menyangkut motivasi karyawan pada PT Sentosa Prima Utama sebagai pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jenis Karir Sebagai Security Pada PT Sentosa Prima Uatam

No	Jenjang Kepangkatan Profesi Security	Jenis Jenjang Karir
1	Golongan Pangkat Pelaksana	Pelaksana utama Pelaksana madya Pelaksana
2	Golongan Pangkat Supervisor	Supervisor utama Supervisor madya Supervisor
3	Golongan Pangkat Manajer	Manajer utama Manajer madya Manajer

Sumber: PT Sentosa Prima Utama (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas diperoleh bahwa terdapat jenjang karir sebagai *security* di PT Sentosa Prima Utama. Dalam hal ini, jenjang karir sebagai *security* belum seutuhnya bisa memberikan motivasi kepada karyawan dikarenakan untuk dapat naik pangkat ketahap selanjutnya karyawan diharuskan memiliki masa kerja paling cepat antara dua sampai lima tahun kemudian karyawan diharuskan untuk melanjutkan pendidikan sertifikasi *security* yang lebih tinggi lagi dengan syarat harus lulus ujian kompetensi, dalam hal ini tentu saja karyawan harus menunggu waktu yang cukup lama agar dapat naik pangkat sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi motivasi karyawan. Dari permasalahan tersebut dapat dikatakan bahwa kurangnya motivasi karyawan yang diberikan oleh PT Sentosa Prima Utama dalam bekerja, oleh karena itu PT Sentosa Prima Utama harusnya dapat mengatasi permasalahan tersebut agar dapat meningkatnya motivasi karyawan dalam bekerja.

Permasalahan selanjutnya yaitu terkait dengan kepuasan kerja, berdasarkan data yang didapatkan secara langsung dari data PT Sentosa Prima Utama didapatkan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang memilih mengundurkan diri dari PT Sentosa Prima Utama. Adapun data mengenai jumlah karyawan yang mengundurkan diri dari tahun 2018-2022 telah dirangkum pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Karyawan Yang Dialih Daya *Resign* Pada PT Sentosa Prima Utama

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2018	7
2	2019	13
3	2020	23
4	2021	30
5	2022	23

Sumber: PT Sentosa Prima Utama (2022)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas diperoleh bahwa masih banyaknya karyawan yang memilih untuk mengundurkan diri, hal ini dikarenakan karyawan mengeluhkan mengenai gaji yang diberikan oleh PT Sentosa Prima Utama hal ini dikarenakan karyawan beranggapan bahwa lingkungan kerja ditempat karyawan bekerja tersebut kurang nyaman yang membuat karyawan tidak betah dalam bekerja. Kemudian terkait disiplin kerja dalam hal ini masih terdapat karyawan tidak disiplin dalam bekerja hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut merasa bosan atau tidak merasa puas saat bekerja. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja pada PT Sentosa Prima Utama belum tercapai dikarenakan permasalahan tersebut belum dapat teratasi sepenuhnya oleh PT Sentosa Prima Utama. Adapun data yang didapatkan terkait

dengan absensi karyawan yang dialih daya oleh PT Sentosa Prima Utama sebagai berikut:

Tabel 1.4 Absensi Karyawan Yang Dialih Daya PT Sentosa Prima Utama

No	Bulan	Tahun	Absensi			Jumlah
			Izin	Sakit	Alpa	
1	Maret	2021	2	1	1	4
2	April	2021	3	1	2	6
3	Mei	2021	2	2	2	6
4	Juni	2021	1	2	2	5
5	Juli	2021	5	2	1	8
6	Agustus	2021	1	3	3	7
7	September	2021	1	2	3	6
8	Oktober	2021	2	1	3	6
9	November	2021	4	2	4	10
10	Desember	2021	4	2	2	8
11	Januari	2022	2	3	2	7
12	Februari	2022	2	4	1	7

Sumber: PT Sentosa Prima Utama (2022)

Berdasarkan temuan yang disajikan pada tabel 1.4 yang dapat dilihat di atas, masih terdapat pekerja yang tidak masuk kerja karena sakit, izin serta absen. Dalam hal ini, tingkat absensi karyawan yang bekerja di PT Sentosa Prima Utama yang melanggar aturan yang berlaku di perusahaan masih cukup tinggi. Oleh karena itu, ini mungkin menunjukkan bahwa tujuan menciptakan kepuasan kerja di kalangan karyawan belum tercapai. Jumlah pekerja yang izin, sakit serta absen kerja bervariasi dari bulan ke bulan. Dari hal tersebut adalah tingkat kepuasan kerja yang dapat dirasakan oleh para pekerja di PT Sentosa Prima Utama masih tergolong rendah.

Permasalahan selanjutnya yaitu terkait dengan komitmen organisasional, berdasarkan wawancara secara langsung kepada pimpinan PT Sentosa Prima Utama didapatkan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan, dimana kelemahan tersebut telah dirangkum pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.5 Jenis Pelanggaran Karyawan Yang Dialih Daya Pada PT Sentosa Prima Utama

No	Jenis Pelanggaran	Jumlah Pelanggaran
1	Tidak memakai atribut lengkap saat bekerja	9 Kasus
2	Bermain HP saat bekerja	18 Kasus
3	Merokok saat bekerja	15 Kasus
4	Berkelahi sesama rekan kerja	4 Kasus
5	Meninggalkan pos saat bekerja	11 Kasus

Sumber: PT Sentosa Prima Utama (2022)

Berdasarkan tabel 1.5 yang dapat dilihat di atas, diketahui bahwa telah terjadi beberapa kasus pelanggaran yang berkaitan erat dengan komitmen organisasi terhadap karyawan *outsourcing* di PT Sentosa Prima Utama. Pelanggaran tersebut terjadi pada tahun 2021-2022, dan jenis pelanggaran yang terjadi antara lain karyawan tidak mengenakan atribut lengkap saat bekerja, kemudian masih ada pegawai yang bermain handphone saat bekerja, dan hal ini didapatkan ada karyawan yang bermain *game online* dengan rekan kerja saat bekerja, kemudian ditemukan karyawan yang bertengkar dengan rekan kerja, yang terjadi karena adanya masalah yang berujung pada perkelahian dan bentuk pelanggaran yang terakhir adalah masih adanya karyawan yang keluar dari pos pada saat seharusnya bekerja.

Permasalahan yang terkait dengan *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama dimana permasalahan ini sangat dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Salah satu permasalahan *organizational citizenship behavior* terkait dengan kinerja karyawan. Adapun data yang didapatkan mengenai kinerja karyawan PT Sentosa Prima Utama yang telah dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1.6 Kinerja Karyawan PT Sentosa Prima Utama Pada Tahun 2021

No	Kriteria Penilaian	Target	Nilai
1	Kedisiplinan	100%	88%
2	Keramahan	100%	98,6%
3	Tanggung Jawab	100%	88%
4	Komunikasi	100%	70,9%
5	Pengetahuan dan Kemampuan	100%	92,3%
6	Efisiensi dan Efektifitas Kerja	100%	88%
7	Kejasama Dalam Bekerja	100%	78,8%
8	Kecepatan Dalam Bekerja	100%	87,5%
9	Ketepatan Dalam Bekerja	100%	99,5%
10	Pengaturan Waktu Kerja	100%	90%
11	Kreatifitas Dalam Bekerja	100%	88,9%

Sumber: PT Sentosa Prima Utama (2022)

Berdasarkan tabel 1.5 diatas diperoleh bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan pada PT Sentosa Prima Utama dapat dikatakan masih tergolong rendah. Namun demikian berdasarkan beberapa aspek menunjukkan salah satu rendahnya kinerja tersebut ditunjukkan oleh kuantitas kerja karyawan yang masih dinilai kurang untuk menunjang penyelesaian tugas pekerjaan agar sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, masih rendahnya kualitas kerja yang dihasilkan karyawan yaitu ada beberapa pekerjaan yang dihasilkan masih kurang optimal yang akan menghambat kinerja pada PT Sentosa Prima Utama, sehingga tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan yang diharapkan, masih rendahnya inisiatif karyawan, dimana karyawan tidak menggunakan seluruh waktu kerjanya dengan hal lain diluar pekerjaan, yaitu ketika ada beberapa tugas yang belum dilaksanakan oleh beberapa karyawan.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang diatas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan sebuah judul yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen**

Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Sentosa Prima Utama”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan pembahasan yang telah dijelaskan pada latar belakang terkait dengan permasalahan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya motivasi karyawan yang diberikan oleh PT Sentosa Prima Utama dalam bekerja.
2. Masih terdapat karyawan yang mengundurkan diri dari PT Sentosa Prima Utama dikarenakan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja.
3. Tingkat absensi karyawan yang dialih daya pada PT Sentosa Prima Utama masih rendah.
4. Masih terdapat jenis kasus pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan yang dialih daya pada PT Sentosa Prima Utama.
5. Kinerja karyawan pada PT Sentosa Prima Utama dapat dikatakan masih tergolong rendah.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mengetahui masalah yang lebih jelas pada penelitian ini agar lebih terarah maka dapat dibuat beberapa batasan masalah yaitu:

1. Responden yang akan diteliti merupakan karyawan PT Sentosa Prima Utama.
2. Variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Penelitian dilakukan di PT Sentosa Prima Utama.

1.4 Rumusan Masalah

Seperti yang latar belakang sampaikan yang terkait dengan penelitian ini maka rumusan masalah seperti berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?
4. Apakah motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?

1.5 Tujuan Penelitian

Seperti rumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya maka tujuan yang penelitian sampaikan seperti berikut:

1. Untuk mengetahui motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?
3. Untuk mengetahui komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?

4. Untuk mengetahui motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama?

1.6 Manfaat Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan dapat memberikan suatu manfaat seperti dijelaskan berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian tentang tema ilmiah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dapat mengambil manfaat dari temuan penelitian ini dengan memiliki akses ke informasi segar dan sumber referensi tambahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap literatur dan diskusi tentang manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan topik motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*.

- b. Bagi perusahaan

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan organisasi sumber informasi serta umpan balik lebih lanjut. Mempertimbangkan kemungkinan meningkatkan komponen sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas *organizational citizenship behavior*.

c. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan temuan penelitian ini dapat lebih memberikan wawasan dan referensi terkait Sumber Daya Manusia, baik bagi kalangan umum maupun bagi civitas akademika, khususnya Akademi Universitas Putera Batam.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber bahan penelitian lebih lanjut guna memberikan wawasan dan pemahaman tentang pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*.