

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memasuki era globalisasi, perusahaan dituntut untuk memiliki fleksibilitas, kecepatan untuk merespon perubahan, serta kemampuan untuk beradaptasi agar dapat tetap bertahan di era sekarang. Selain itu, perusahaan juga memiliki beban sosial untuk selalu memperhatikan mulai dari karyawan, konsumen, pemegang saham, dan lain-lain. Terlebih lagi, untuk perusahaan jasa, kepuasan pengguna jasa adalah sesuatu yang menjadi tujuan utama.

Dalam menghadapi tuntutan tersebut, sumber daya manusia (SDM) memiliki fungsi yang begitu relevan. Sumber daya manusia merupakan penggerak kreativitas dan inovasi di dalam sebuah perusahaan yang nantinya akan meningkatkan reputasi dan profit perusahaan dalam kurun waktu yang panjang. Rivai (2009) mengatakan bahwa perusahaan yang ingin berumur panjang dan sustainable, harus menempatkan SDM yang handal sebagai *human capital*. Pembinaan SDM di perusahaan harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja, mengembangkan budaya korporasi yang mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas (Rivai, 2009). Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mewujudkan keselarasan visi dan misi perusahaan perlu diimbangi dengan kemampuan perusahaan dalam menetapkan nilai-nilai yang mengarah pada tingginya tingkat kenyamanan karyawan terhadap perusahaan. Perusahaan mengharapkan kinerja SDM yang maksimal agar dapat meraih keberhasilan

perusahaan, karena keefektifan dan keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kualitas dan kinerja SDM ada pada perusahaan tersebut.

SDM merupakan aset perusahaan dan disisi lain berperan sebagai pengelolah aset-aset perusahaan lainnya. Sebagai aset perusahaan, SDM akan dikelola (dilatih, dikembangkan, dimotivasi, dan lain-lain) dengan maksud agar dapat mencapai tujuan organisasi. Sedangkan, sebagai pengelola dari aset organisasi yang lain, SDM diminta mampu mengelola (merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi, dan lain-lain) seluruh aset organisasi lainnya secara optimal agar lebih mudahnya meraih keberhasilan organisasi. Dalam hal inilah yang mengakibatkan hampir seluruh perusahaan menggunakan SDM sebagai keunggulan kompetitif untuk mencapai kesuksesan bisnis, serta menjawab segala persoalan dan tuntutan bisnisnya.

Di dalam suatu perusahaan, salah satu aspek penentu keberhasilan perusahaan untuk meraih tujuannya adalah tentang kinerja karyawan perusahaan tersebut. Sering kali karyawan diminta untuk menyajikan hasil kinerja yang maksimal untuk perusahaan sesuai dengan deskripsi kerjanya, ada juga karyawan yang bertindak lebih dari kriteria pekerjaan dalam *job description*. Kinerja karyawan yang unggul dapat merangsang munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku yang melebihi *job description* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut (Robbins & Coulter, 2010) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan tindakan atas kehendak sendiri yang bukan menjadi bagian persyaratan kerja formal seorang karyawan tetapi hal ini mendorong efektivitas

dalam fungsi organisasi. Contoh dari OCB antara lain menolong rekan lain dalam satu tim kerja, bersedia untuk memperpanjang jam kerja, menghindari konflik yang tidak perlu, dan membuat pernyataan konstruktif mengenai salah satu kelompok kerja dan organisasi. Organisasi memerlukan individu yang akan bersedia memberikan upaya lebih daripada yang biasa ditugaskan kepada mereka, dan banyak bukti yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan seperti ini lebih unggul daripada organisasi yang tidak memiliki karyawan tersebut.

PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya (PELINDO III) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di industri jasa pelayanan operator terminal pelabuhan. Berdasarkan hasil pengamatan pada karyawan SDM PELINDO III terdapat perilaku karyawan yang menunjukkan rendahnya OCB yaitu:

- a) Kurangnya rasa saling membantu antara karyawan dengan sesama rekan kerjanya.
- b) Kurangnya interaksi antar sesama karyawan sehingga sulit untuk saling memberi saran ketika menemukan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya (PELINDO III).
- c) Karyawan masih sering keluar kantor disaat jam kerja.
- d) Karyawan cenderung tidak tertarik terhadap kegiatan- kegiatan yang diadakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya (PELINDO III).

e) Karyawan sering tidak masuk kerja.

Dari indikasi karyawan sering tidak masuk kerja, terdapat tabel yang menjelaskan presentase hasil rekapitan absensi pada periode 2018 dalam kurun waktu bulan Januari-Mei sebagai berikut :

Tabel 1.1 Absensi Pegawai Bagian SDM

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja Yang Hilang (Tidak Masuk)	Jumlah Hari Kerja Aktual	%
1	Januari	47	22	1034	78	956	7,54
2	Februari	47	19	893	44	849	4,92
3	Maret	47	21	987	62	925	6,28
4	April	47	21	987	38	949	3,85
5	Mei	47	20	940	42	898	4,46
Jumlah			103	4841	264	4577	27,05
Rata-rata			20,6	968,2	52,8	915,4	5,41

Sumber: Divisi SDM PT. PELINDO III TanjungPerak Surabaya

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan divisi SDM PT. PELINDO III pada bulan Januari-Mei 2018, yaitu dengan persentase 5,41%, ini berarti tingkat absensi karyawan tergolong cukup tinggi. Menurut Mudiarta, dkk (2001) rata - rata tingkat absensi 2-3 % per bulan dianggap baik, absensi 3% ke atas menunjukkan bahwa tingkat presensi tergolong buruk.

Dengan rendahnya tingkat OCB karyawan di PT. PELINDO III akan berpengaruh buruk kedepannya bagi PT. PELINDO III, sedangkan apabila tingkat OCB karyawan di PT. PELINDO III tinggi akan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Tingkat tinggi rendahnya OCB dalam perusahaan erat hubungannya dengan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2015). Menurut Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa logis untuk berpikir bahwa karyawan yang puas akan pekerjaannya memiliki tingkat OCB yang tinggi.

Berdasarkan hasil pengamatan pada objek penelitian, kepuasan kerja di PT. PELINDO sendiri tergolong cukup baik, tetapi ada fasilitas yang mengalami kerusakan yang belum teratasi. Seperti kursi kantor yang sudah patah, mesin print yang rusak, dan AC yang mati.

Kurang adanya partisipasi karyawan pelindo pada kegiatan yang diadakan kantor seperti senam pagi, futsal. dan pengajian ini mengindikasikan rendahnya komitmen organisasi pada karyawan PT. PELINDO.

Sistem kekeluargaan yang diterapkan di PT. PELINDO memang kurang efektif karena dirasa kurang adil. Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan atasan akan lebih mudah mendapatkan kenaikan jabatan.

Dari penelitian yang dilakukan Arif Partono Prasetio, Syahrizal Siregar, Bachruddin Saleh Luturlean (2015) dengan judul *The Effects Job Satisfaction And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behaviour(OCB) employee's OCB level in PT PLN, Jawa Barat and Banten Distribution Office*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap OCB (0.516).Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan membuat semakin tinggi tingkat OCB yang dirasakan oleh karyawan dalam

organisasinya. Komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi tingkat komitmen yang dirasakan oleh karyawan di tempat kerja maka akan membuat semakin tinggi tingkat OCB yang dirasakan oleh karyawan dalam organisasinya.

Kepuasan kerja mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya dan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut (Robbins & Coulter, 2010).

Menurut Robbins & Coulter (2010), logis apabila mengasumsikan kepuasan kerja seharusnya menjadi determinan OCB seorang karyawan. Karyawan yang lebih puas akan mengutarakan hal positif tentang perusahaan, membantu rekan lain, dan melampaui ekspektasi kerja normal. Kepuasan kerja merujuk pada sikap yang lazim ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya. Meskipun kepuasan kerja cenderung lebih mengacu pada sikap kerimbang perilaku, hal ini merupakan hasil yang sering kali diamati para manajer karena karyawan yang puas cenderung lebih sering hadir di kantor, memiliki kinerja yang tinggi, dan loyal terhadap organisasi.

Setiap perusahaan pun harus memiliki komitmen organisasi untuk karyawannya. Komitmen organisasi merupakan derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya didalam organisasi tersebut (Robbins & Coulter, 2010). Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap

karyawan yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang karyawan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja dan tidak mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan, maka hal ini merupakan modal dasar untuk mendorong tumbuhnya komitmen organisasi (Permatasari & Vicky, 2017).

Komitmen organisasi dapat untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena komitmen organisasi mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap ini memotivasi seseorang untuk berperilaku positif, untuk menjadi disiplin dalam bekerja, untuk mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan tingkat pencapaian seseorang. Menurut (Robbins & Judge, 2015) komitmen organisasi adalah situasi dimana seorang karyawan mendukung organisasi tertentu dan tujuan serta keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Adiapsari (2012) menyatakan karyawan yang memiliki komitmen akan menunjukkan kemauan bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi dan memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja dan tetap bertahan di lembaga tempatnya bekerja.

Upaya yang dapat dilakukan organisasi untuk menumbuhkan dan meningkatkan komitmen pada karyawan adalah dengan memberikan perlakuan secara adil terhadap semua karyawan. Keadilan organisasi adalah sebuah konsep persepsi karyawan mengenai sejauh mana mereka diperlakukan secara adil dalam organisasi, dan bagaimana persepsi tersebut mempengaruhi dan kepuasan

(Prameswari & Suwandana, 2017). Karyawan yang merasa diperlakukan adil oleh perusahaan, mereka akan memegang komitmen, kepercayaan, kepuasan, dan rasa memiliki satu sama lain dibandingkan dengan mereka yang memiliki persepsi bahwa mereka diperlakukan tidak adil Bakhshi,dkk (2009) dalam (Pratiwi, 2013). Apabila karyawan merasa tingkat keadilan yang didapatkan dari perusahaannya rendah maka ia akan cenderung memiliki kepuasan kerja dan komitmen yang rendah, begitu pula sebaliknya apabila dirasakan tingkat keadilan pada perusahaan tinggi maka karyawan akan memiliki kepuasan dan komitmen organisasional yang tinggi pula. Komitmen yang tercipta berdasarkan tingginya keadilan organisasi yang dirasakan oleh karyawan inilah yang kemudian akan mendorong jalannya *organizational citizenship behavior*. Sebuah perusahaan yang adil terhadap karyawannya dan memiliki keadilan prosedural maka karyawan akan merasa lebih puas, kemudian akan membuat mereka menunjukkan perilaku di luar deskripsi pekerjaan, dan sistem penghargaan formal, dan tentunya meningkatkan OCB di dalam perusahaan Iqbal, dkk(2012) dalam (Pratiwi, 2013).

Berdasarkan fenomena dan teori-teori diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (PELINDO III) Cabang Tanjung Perak Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan penulis maka penelitian ini akan mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (PELINDO III) Cabang Tanjung Perak Surabaya ?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (PELINDO III) Cabang Tanjung Perak Surabaya ?
3. Apakah keadilan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (PELINDO III) Cabang Tanjung Perak Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, dan menambah kajian ilmiah bidang sumber daya manusia pada umumnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau dijadikan suatu masukan dalam rangka menentukan kebijakan selanjutnya pada PT. Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.