

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

PT Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa *outsourcing*, terutama dalam hal *manpower supply*. Dengan menyediakan jasa pada seluruh proses pengelolaan karyawan seperti perekrutan, *training*, *payroll*, hingga *people management*, Persaels kini telah menjalin kerja sama dengan sejumlah perusahaan kelas atas, baik nasional maupun multinasional dari berbagai industri (keuangan/perbankan, teknologi, komunikasi, dll). Persaels memiliki akses yang luas terhadap informasi lowongan kerja, sehingga Persaels memerlukan banyak tenaga kerja dari berbagai macam latar belakang pendidikan/disiplin ilmu untuk ditempatkan di perusahaan kliennya.

PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung adalah salah satu kantor cabang PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) untuk kawasan Jawa Barat. Persaels saat ini telah bekerjasama dengan sejumlah perusahaan kelas atas, baik nasional maupun multinasional yang wilayahnya tersebar di berbagai macam wilayah di Indonesia. Dengan besarnya cakupan wilayah PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung serta kerjasama yang terjalin dengan sejumlah perusahaan kelas atas ini tentunya membutuhkan karyawan dengan predikat yang baik dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Dengan tingginya tantangan dalam bidang usahanya, Persaels memerlukan karyawan yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari yang diharapkan. Dengan tantangan-tantangan usaha seperti lowongan kerja yang semakin terbatas serta kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten semakin tinggi, maka karyawan diharapkan dapat melakukan pekerjaan dengan predikat “*good citizenship behavior*”. Perusahaan atau organisasi bukan saja mengharapkan karyawannya mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Perilaku seperti ini sering disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*), hal ini sejalan dengan pendapat Kreitner dan Kinicki (2005:274) yang mengemukakan bahwa perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) merupakan perilaku karyawan yang melampaui tugas.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara penulis dengan manajer Persaels Bandung, terdapat indikasi bahwa terdapat permasalahan dimana karyawan Persaels Bandung ini tidak memiliki predikat *good citizenship behavior* yang memadai. Beberapa indikasi yang menunjukkan karyawan Persaels belum memiliki predikat *good citizenship behavior* yang memadai adalah tingginya jumlah ketidakhadiran karyawan, banyaknya karyawan yang mengambil cuti dan masih sedikitnya jumlah karyawan

**Julli Dwi Azi, 2013**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang bersedia untuk lembur. Hal tersebut dapat terlihat dalam Tabel 1.1, 1.2, dan 1.3 di bawah ini:

BULAN	BANYAKNYA KARYAWAN YANG TIDAK HADIR	PERSENTASE (%)
Oktober	4	3%
November	5	4%
Desember	8	6%
Januari	4	3%
Februari	11	8%
Maret	14	10%
April	5	4%
Mei	8	6%
Juni	10	7%
Juli	6	4%
Agustus	6	4%
September	8	6%
Oktober	7	5%
November	5	4%
Desember	7	5%

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan PT. Persael**

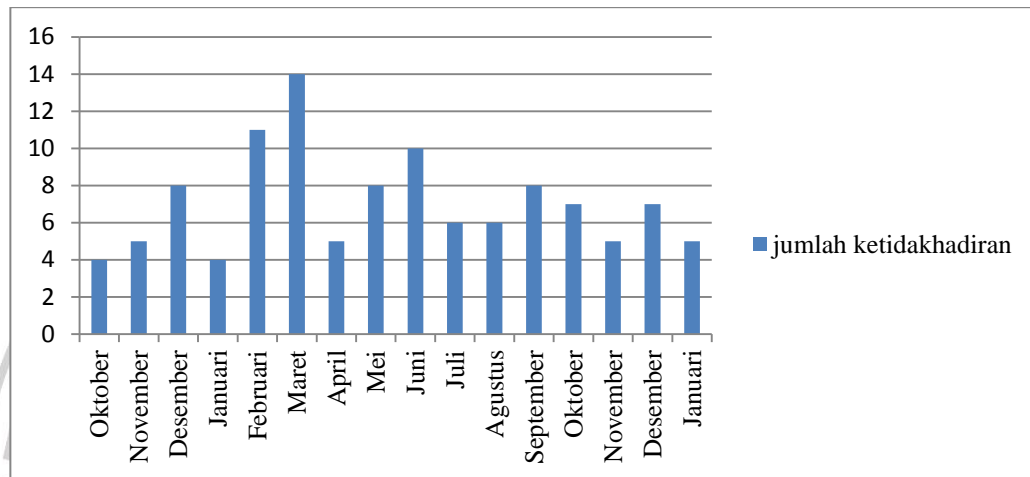
Julli Dwi Azi, 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels ) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Januari	5	4%
Jumlah Karyawan Yang Tidak Hadir	108	

**Periode Oktober 2011-Januari 2013**

*Sumber : diolah dari data kepegawaian PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung*



*Sumber : diolah dari data kepegawaian PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung*

**Gambar 1.1**  
**Grafik Ketidakhadiran Karyawan**  
**Periode Oktober 2011-Januari 2013**

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Cuti Karyawan PT. Persael**  
**Periode Oktober 2011-Januari 2013**

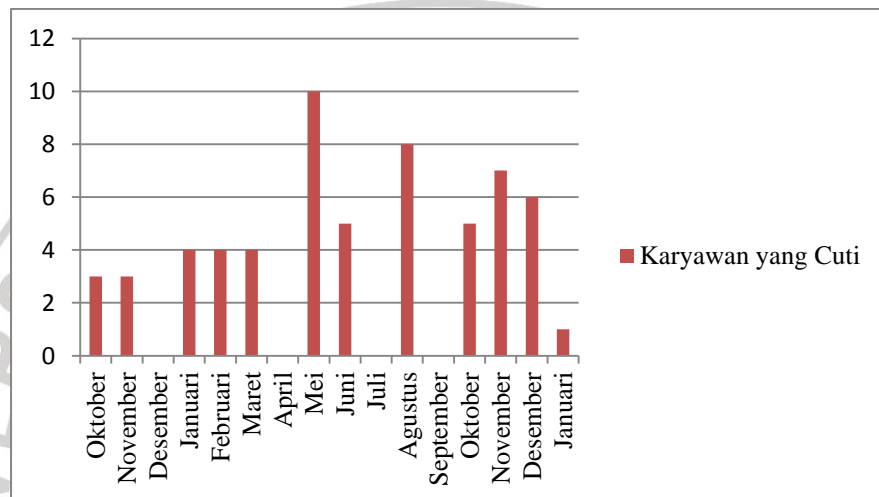
BULAN	BANYAKNYA KARYAWAN YANG CUTI	PERSENTASE (%)
Oktober	3	2
November	3	2
Desember	-	-
Januari	4	3
Februari	4	3
Maret	4	3
April	-	-
Mei	10	7
Juni	5	4
Juli	-	-
Agustus	8	6
September	-	-

**Julli Dwi Azi, 2013**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Oktober	5	4
November	7	5
Desember	6	4
Januari	1	1
Jumlah Karyawan Yang Cuti	59	

Sumber : diolah dari data kepegawaian PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung



Sumber : diolah dari data kepegawaian PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung

**Gambar 1.2**  
**Grafik Rekapitulasi Cuti Karyawan**  
**Periode Oktober 2011-Januari 2013**

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Lembur Karyawan PT. Persael**  
**Periode Oktober 2011-Januari 2013**

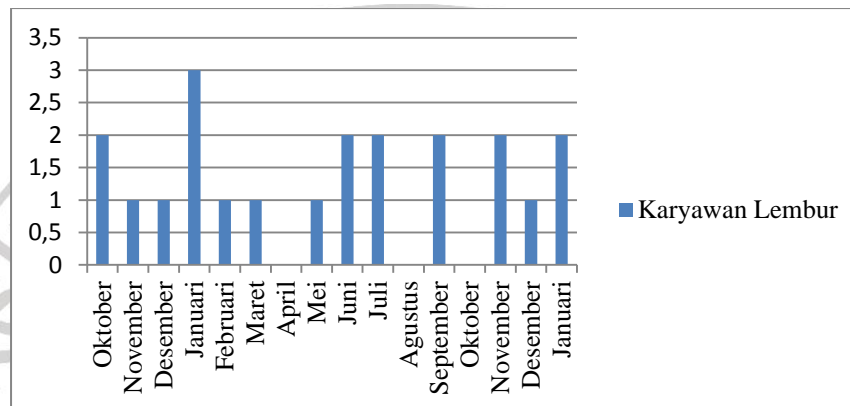
BULAN	BANYAKNYA KARYAWAN YANG LEMBUR	(%)
Oktober	2	1
November	1	1
Desember	1	1
Januari	3	2
Februari	1	1
Maret	1	1
April	-	-
Mei	1	1
Juni	2	1
Juli	2	1
Agustus	-	-
September	2	1

Juli Dwi Azi, 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Oktober	-	-
November	2	1
Desember	1	1
Januari	2	1
Jumlah Karyawan Yang Lembur	21	

Sumber : diolah dari data kepegawaian PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung



Sumber : diolah dari data kepegawaian PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung

**Gambar 1.2**  
**Grafik Rekapitulasi Lembur Karyawan**  
**Periode Oktober 2011-Januari 2013**

Dari data diatas terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan masih cukup tinggi, meskipun bersifat fluktuatif namun terlihat bahwa pada setiap bulannya selalu ada karyawan yang absen dalam bekerja, terutama pada bulan Maret dimana jumlah karyawan yang absen bekerja sebanyak 14 orang dari total jumlah karyawan sebanyak 140 orang, berarti sekitar 10 % dari total jumlah karyawan PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kehadiran atau absensi karyawan dalam bekerja masih belum maksimum.

Juli Dwi Azi, 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Selain itu dari data diatas terlihat jelas tingkat cuti karyawan selama periode oktober 2011 sampai januari 2013 cukup tinggi, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan belum memiliki keinginan untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya dikerjakan karena karyawan lebih banyak yang memilih mengambil cuti.

Dilain sisi, hal tersebut bertolak belakang dengan tingkat lembur karyawan yang masih cukup rendah, sepanjang periode oktober sampai januari 2013 jumlah karyawan yang melakukan lembur tidak lebih dari 3 orang setiap bulannya.

Masih belum terpenuhinya karyawan dengan predikat *good citizenship behavior* ini apabila tidak diatasi oleh perusahaan dalam hal ini Persaels, akan berdampak pada kinerja perusahaan dalam menjalankan roda organisasinya. Apabila karyawan tidak memiliki predikat *good citizenship behavior* maka karyawan tersebut tidak akan bersedia bekerja melebihi apa yang seharusnya dia kerjakan sehingga kinerja karyawan tersebut akan kurang maksimal. Sejalan dengan ini Robbins dan Judge (2008:40) menyatakan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan dengan predikat “kewargaan yang baik” memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain.

Untuk itu, Persaels perlu melakukan sebuah upaya untuk meningkatkan *citizenship behavior* yang dimiliki karyawan. Salah satu faktor yang menentukan perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) adalah kepuasan kerja karyawannya.

**Julli Dwi Azi, 2013**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila karyawan merasa puas, maka akan diwujudkan melalui sikap yang positif ketika menjalankan pekerjaannya, sehingga kinerja yang ditampilkan bisa maksimal. Karyawan memegang peranan utama dalam menjalankan roda kehidupan organisasi. Pencapaian hasil kerja yang maksimal sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Newstrom (2007:209) dimana karyawan yang tidak merasakan kepuasan dalam bekerja (*dissatisfaction*) cenderung mengalami *poor organizational citizenship* (perilaku kewargaan yang lemah).

Agar penggunaan sumber daya manusia untuk pencapaian tujuan lebih optimal, maka suatu organisasi harus mengetahui bagaimana cara menggerakkan karyawannya agar senantiasa mau dan bersedia mengarahkan kemampuan terbaiknya untuk kepentingan organisasi. Salah satu usaha kearah itu adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan kondisi-kondisi yang terjadi di Persaels, menunjukkan bahwa kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) karyawan. Karena besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) karyawan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung dengan judul **“Pengaruh**

Julli Dwi Azi, 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



**Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) Karyawan PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung.”**

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disajikan, dapat diketahui permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah banyaknya karyawan yang belum memiliki predikat *good citizenship behavior* yang memadai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) karyawan adalah kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila karyawan merasa puas, maka akan diwujudkan melalui sikap yang positif ketika menjalankan pekerjaannya, sehingga kinerja yang ditampilkan bisa maksimal.

Saat ini Persaels membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) yang baik, dimana karyawan mau melakukan pekerjaan melebihi apa yang harus karyawan tersebut lakukan. Untuk itu, apabila perusahaan ingin meningkatkan tingkat *citizenship behavior* yang dimiliki karyawannya, perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya.

**Julli Dwi Azi, 2013**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, belum terwujudnya karyawan yang memiliki *good citizenship behavior* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kepuasan kerja, motivasi, dan komitmen karyawan.

Melihat banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*), maka penulis akan membatasi penelitian pada permasalahan perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) yang dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap Perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) pada PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Julli Dwi Azi, 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang terurai diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap Perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah kedalam dunia kerja secara riil.
  - b. Sebagai bahan dalam pengkajian mengenai pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap Perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*).

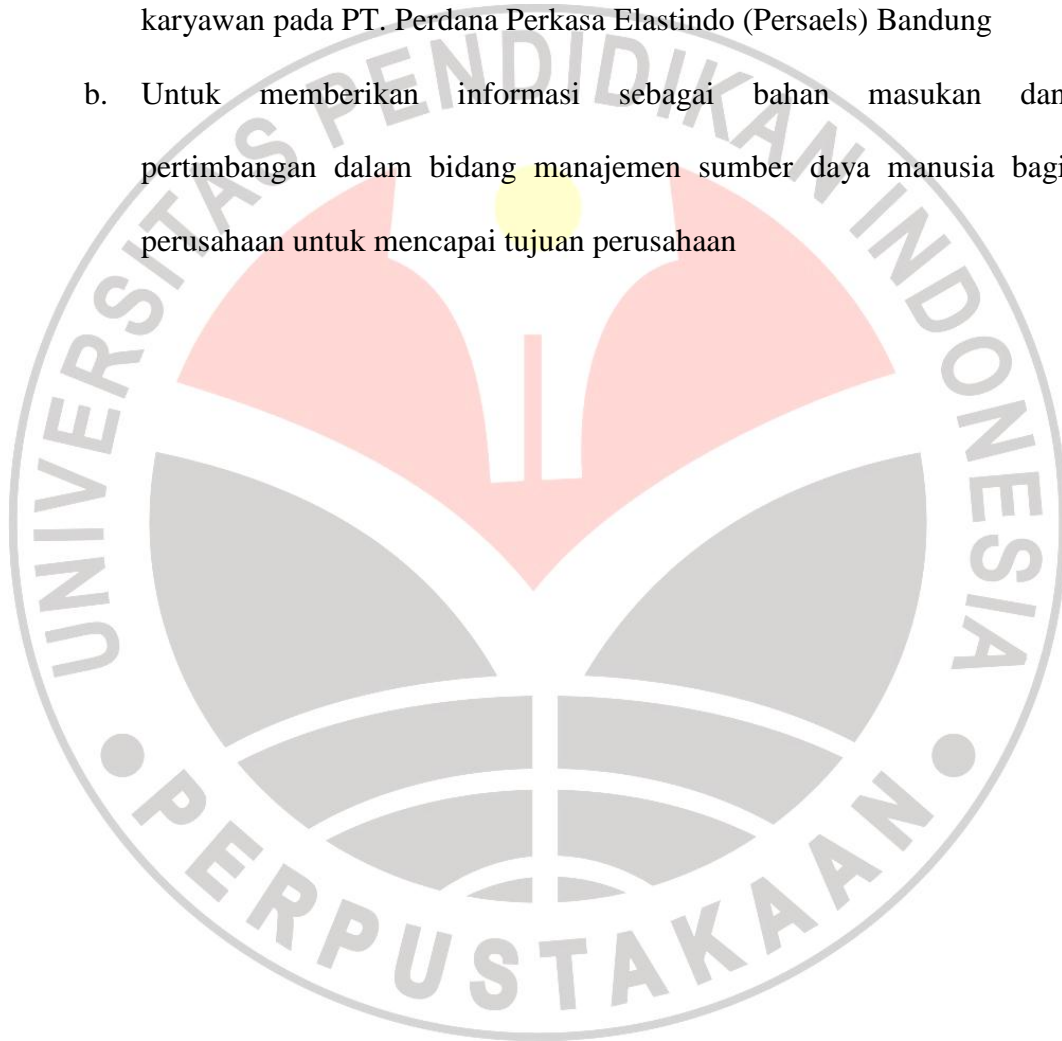
#### **2. Kegunaan Praktis**

Julli Dwi Azi, 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- a. Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah serta meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *perilaku kewargaan organisasi (organizational citizenship behavior)* karyawan pada PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels) Bandung
- b. Untuk memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam bidang manajemen sumber daya manusia bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan



**Julli Dwi Azi, 2013**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) PT. Perdana Perkasa Elastindo (Persaels ) Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)