

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu keberhasilan perusahaan biasanya dilihat dari segi materi, salah satunya yaitu profit yang telah dihasilkan oleh perusahaan dalam satu periode. Namun dengan kondisi persaingan industri air minum dalam kemasan di Indonesia yang semakin ketat, *brand-brand* baru terus bermunculan dan ditambah lagi perusahaan-perusahaan di Indonesia harus menghadapi pasar bebas, oleh karena itu perusahaan perlu melakukan peningkatan kualitas dari berbagai aspek.

PT X merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang air minum dalam kemasan yang telah berdiri sejak tahun 1997. Awalnya perusahaan ini adalah perusahaan kecil milik keluarga. Tetapi pada tahun 2004, PT X dijual kepada salah satu perusahaan swasta dan hingga saat ini PT X terus meningkatkan mutu produknya. Hal ini dibuktikan dengan memperoleh sertifikasi standar produk bermutu yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang antara lain Standar Nasional Indonesia (SNI), sertifikat ISO 9001:2008 *Quality Management System* dan ISO 22000:2005 *Food Safety Management System* serta sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia.

Sekarang ini PT X telah memiliki sekitar 300 karyawan yang dibagi ke dalam 8 departemen yaitu departemen pembelian, departemen produksi, departemen SDM, departemen keuangan, departemen ekspedisi dan gudang, departemen manajemen kualitas, departemen pemasaran dan departemen teknologi informasi.

Perusahaan memiliki masalah mengenai pengelolaan sumber daya manusia khususnya pada departemen ekspedisi. Penelitian ini akan dilakukan pada karyawan departemen ekspedisi yaitu supir dan kenek. Dari hasil wawancara dengan kepala HRD PT X, perusahaan mengeluhkan mengenai jumlah ketidakhadiran karyawan yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Supir dan kenek memiliki tugas untuk mengantarkan pesanan ke distributor atau agen-agen, bertanggung jawab atas barang-barang yang dibawa dan bertanggung jawab dalam

memerhatikan dan merawat mobil yang mereka gunakan. Jumlah supir dan kenek terdiri dari 36 karyawan.

Tabel 1.1
Ketidakhadiran Karyawan Departemen Ekspedisi

| No | Tahun | Bulan | Jumlah Ketidakhadiran (Hari/Bulan) | | | | | | Total (Hari/Bulan) | |
|-------------------------------|-------|-----------|------------------------------------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------------|--------------|
| | | | Sakit | | Ijin | | Alpha | | Jmlh | % |
| | | | Jmlh | % | Jmlh | % | Jmlh | % | | |
| 1 | 2015 | Januari | 0 | 0,00% | 3 | 0,32% | 0 | 0,00% | 3 | 0,32% |
| 2 | | Februari | 6 | 0,64% | 7 | 0,75% | 0 | 0,00% | 13 | 1,39% |
| 3 | | Maret | 0 | 0,00% | 5 | 0,53% | 1 | 0,11% | 6 | 0,64% |
| 4 | | April | 4 | 0,43% | 6 | 0,64% | 2 | 0,21% | 12 | 1,28% |
| 5 | | Mei | 0 | 0,00% | 6 | 0,64% | 2 | 0,21% | 8 | 0,85% |
| 6 | | Juni | 7 | 0,75% | 4 | 0,43% | 0 | 0,00% | 11 | 1,18% |
| 7 | | Juli | 13 | 1,39% | 7 | 0,75% | 2 | 0,21% | 22 | 2,35% |
| 8 | | Agustus | 3 | 0,32% | 6 | 0,64% | 0 | 0,00% | 9 | 0,96% |
| 9 | | September | 7 | 0,75% | 7 | 0,75% | 2 | 0,21% | 16 | 1,71% |
| 10 | | Oktober | 7 | 0,75% | 6 | 0,64% | 0 | 0,00% | 13 | 1,39% |
| 11 | | November | 4 | 0,43% | 2 | 0,21% | 2 | 0,21% | 8 | 0,85% |
| 12 | | Desember | 13 | 1,39% | 14 | 1,50% | 2 | 0,21% | 29 | 3,10% |
| 13 | 2016 | Januari | 8 | 0,85% | 6 | 0,64% | 3 | 0,32% | 17 | 1,82% |
| 14 | | Februari | 8 | 0,85% | 5 | 0,53% | 3 | 0,32% | 16 | 1,71% |
| 15 | | Maret | 11 | 1,18% | 3 | 0,32% | 1 | 0,11% | 15 | 1,60% |
| 16 | | April | 12 | 1,28% | 7 | 0,75% | 2 | 0,21% | 21 | 2,24% |
| 17 | | Mei | 14 | 1,50% | 11 | 1,18% | 2 | 0,21% | 27 | 2,88% |
| Total | | | 117 | 1,04% | 105 | 0,93% | 24 | 0,21% | 246 | 2,19% |
| Rata-rata (Hari/Bulan) | | | 7 | | 6 | | 1 | | 14 | |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa alasan yang paling banyak digunakan oleh karyawan untuk tidak hadir adalah sakit. Kepala HRD yang sering meragukan alasan-alasan ketidakhadiran tersebut akhirnya mencari tahu kebenarannya dengan menanyakannya lewat rekan sekerja atau mencari informasi dengan rekan terdekat bahkan datang ke rumah karyawan tersebut. Hasil survey tersebut menyatakan bahwa hampir 40% karyawan yang tidak hadir menggunakan alasan yang tidak sebenarnya. Karyawan tersebut biasanya sedang malas bekerja, pergi keluar kota atau sedang melakukan pekerjaan yang lain.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan *Human Resource Development* PT X, kemungkinan-kemungkinan penyebab masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kepuasan kerja pada karyawan
2. Rendahnya komitmen organisasional karyawan
3. Rendahnya sikap *organizational citizenship behavior*
4. Rendahnya motivasi karyawan ketika bekerja

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dari seluruh pembahasan pada identifikasi masalah, maka diperlukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan masalah ini. Hal-hal yang menjadi pembatasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada penambahan maupun pengurangan jumlah pegawai di departemen ekspedisi PT X
2. Tidak membahas mengenai motivasi karyawan

1.4 Perumusan Masalah

Hal – hal yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan dan apa saja faktor kepuasan kerja yang belum memberikan kepuasan?
2. Bagaimana tingkat komitmen organisasional karyawan dan komitmen organisasional mana saja yang masih pada level rendah?
3. Bagaimana tingkat *organizational citizenship behavior* karyawan saat ini dan *organizational citizenship behavior* mana saja yang masih pada level rendah?
4. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior*?
5. Usulan-usulan apa saja yang harus diberikan kepada PT X untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada departemen ekspedisi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan departemen ekspedisi sekarang ini dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang belum memberikan kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui tingkat komitmen organisasional karyawan departemen ekspedisi sekarang ini dan mengetahui komitmen organisasional yang masih ada pada level rendah.
3. Untuk mengetahui tingkat *organizational citizenship behavior* departemen ekspedisi sekarang ini dan mengetahui *organizational citizenship behavior* yang masih rendah.
4. Untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*.
5. Memberikan usulan kepada perusahaan mengenai hal – hal apa saja yang seharusnya dilakukan perusahaan guna meningkatkan *organizational citizenship behavior*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian ini sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab 1 berisi mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yaitu berisi mengenai latar belakang perusahaan, kendala yang terjadi pada perusahaan tersebut, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab 2 berisi mengenai berbagai macam referensi dan teori yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data, dan analisis pada tugas akhir ini.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab 3 berisi mengenai langkah-langkah dalam penelitian yang dilakukan secara sistematis yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*. *Flowchart* adalah diagram yang menggambarkan langkah-langkah penelitian dari awal hingga akhir dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab 4 berisi mengenai sejarah singkat perusahaan, informasi umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta data-data awal sebagai penunjang untuk melakukan pengolahan data serta analisis pada bab 5.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab 5 berisi tentang pengolahan data, data-data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan metode regresi linier berganda, kemudian dilakukan analisis untuk mengungkapkan keadaan perusahaan sekarang ini dan memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional guna meningkatkan sikap *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab 6 berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan serta saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.