

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketatnya dunia kompetisi saat ini, suatu perusahaan berusaha memenuhi kebutuhan untuk mencapai target yang telah direncanakan dan meningkatkan kompetisi untuk mempertahankan perusahaan. Setiap perusahaan tidak dapat menghentikan tuntutan dan tantangan daya saing yang meningkat secara eksponensial. Operasi bisnis sering dikaitkan dengan persaingan, dan untuk tetap bertahan, diperlukan kesepakatan yang mendalam antara semua pihak. Salah satu komponen ini adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia digunakan sebagai indikator apakah manajemen suatu perusahaan berhasil atau gagal dalam mengelola perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Memastikan bahwa karyawan organisasi memiliki kualitas kerja yang tinggi adalah tantangan utama yang akan dihadapi oleh manajer perusahaan saat ini dan di masa depan.

Dengan banyaknya tuntutan atau target yang harus dicapai oleh karyawan, kondisi seperti ini menimbulkan tekanan yang dirasakan oleh karyawan yang akan berdampak pada kepuasan kerja. Menurut Sutrisno (2020) kepuasan kerja adalah suatu reaksi emosional yang merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan

tidak puas. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih produktif, sementara karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya cenderung berperilaku buruk dan tidak berusaha sebaik mungkin untuk mencapai tujuan mereka.

Kepuasan kerja karyawan yang belum optimal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi salah satunya yaitu pemberian kompensasi, pemberian kompensasi sangatlah penting untuk menunjang kepuasan kerja. Sebagaimana yang dikatakan Edwin A. Locke (1976) bahwa kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh bagaimana kompensasi memenuhi harapan karyawan. Jika kompensasi yang diberikan sesuai dengan harapan dan usaha yang dilakukan, maka karyawan akan merasa lebih puas dalam pekerjaannya. Perbaikan gaji dan kompensasi yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan adalah salah satu cara perusahaan dapat memastikan bahwa karyawannya bahagia. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Siagian (2018: 25), kompensasi adalah tanggapan industri kepada karyawannya dalam bentuk kompensasi atas kontribusi mereka kepada perusahaan. Untuk memenuhi standar dan kelangsungan hidup karyawan, kompensasi yang adil dan layak harus diberikan kepada karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu dengan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawannya, seperti menunjukkan sikap toleransi, berinteraksi dengan karyawan lainnya, dan tidak hanya menyelesaikan tugas utama tetapi juga sukarela melakukan tugas tambahan, seperti memberi masukan, membantu satu sama lain, dan memanfaatkan waktu kerja dengan baik. Sebagaimana yang dikatakan oleh Podsakoff et al. (2000) kepuasan kerja adalah salah satu prediktor utama

Organizational Citizenship Behavior (OCB), karyawan yang puas lebih cenderung untuk terlibat dalam perilaku pro-sosial yang menguntungkan organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* didefinisikan sebagai perilaku seseorang yang lebih memperhatikan kepentingan orang lain daripada kepentingan pribadi mereka sendiri, mereka tidak mengharapkan imbalan formal yang dikenal sebagai sukarela, mereka bekerja samadengan rekan kerja mereka dan menerima arahan atasan mereka tanpa keluhan (Fidiyanto et al., 2018: 2).

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safira Chaerani (2018) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh Moch. Fachri Supriyadi, Sidik Priadana dan Bayu Indra Setia (2017) menunjukkan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Namun terjadi beberapa penelitian yang berbeda dengan yang diatas, penelitian yang dilakukan oleh Huseyin Araslı, Sarvnaz Baradarani (2014) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh Makarawung Seidy, Adolfina, dan Ferdy Roring (2018) menunjukkan bahwa kompensasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Setiap perusahaan tidak terlepas dari masalah-masalah yang membelit operasional perusahaan, tak terkecuali yang terjadi pada AnDA Express, AnDA Express merupakan perusahaan yang bergerak di ekspedisi atau pengiriman

barang sejak 17 Februari 2017 yang berawal dari kota Jombang dan terus melebarkan sayap dengan membuka titik-titik baru di daerah Jawa Timur seperti Nganjuk, Lamongan, Tuban, Mojokerto dan lain sebagainya. Tarif pengiriman barang pada AnDA Express cukup dengan Rp.4.000/kg untuk dalam kota dan Rp.9.000/kg untuk luar kota, dengan tarif yang cukup terjangkau menjadi daya tarik customer dan berharap AnDA Express bisa tetap bersaing dengan perusahaan lain dibidang yang sama. Namun cukup banyak ekspedisi-ekspedisi baru yang akan menjadi pesaing untuk AnDA Express, untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya peran manajemen untuk mengelola perusahaannya dengan baik guna menciptakan simbiosis mutualisme antara karyawan dan perusahaan tanpa adanya perasaan tidak adil.

Permasalahan yang dihadapi AnDA Express yaitu kepuasan kerja karyawannya, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap 4 orang dari beberapa divisi yang ada di dalam kantor AnDA Express, rata-rata dari mereka mengungkapkan terdapat suatu permasalahan yakni indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kepuasan kerja karyawan. Karyawan mengatakan bahwa mereka merasa kurang puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan, hal ini menyebabkan hubungan dengan atasan dan antar rekan kerja terjalin kurang baik dikarenakan perusahaan hanya fokus pada pencapaian target tanpa melihat tenaga atau sumber daya manusia yang ada. Oleh sebab itu perasaan tidak dihargai oleh atasan dan hubungan antar rekan kerja dalam saling bantu membantu cenderung rendah, mereka hanya fokus pada jobdesk masing-masing.

Permasalahan selanjutnya terkait pemberian kompensasi, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Manager Keuangan AnDA Express, karyawan merasa kompensasi yang diberikan tidak sepadan dengan tanggung jawab dan apa yang sudah mereka kerjakan. AnDA Express memberikan kompensasi pokok sebesar Rp.1.200.000 dengan insentif sebesar Rp.400.000, insentif yang diberikan kepada karyawan berdasarkan pencapaian target setiap bulannya. Jika perusahaan mencapai target bulanan maka karyawan akan mendapatkan insentif sesuai dengan yang mereka harapkan. Namun jika perusahaan tidak mencapai target maka perusahaan tidak dapat memberikan insentif sesuai dengan yang karyawan harapkan. Hal itu menyebabkan karyawan merasa kurang puas karena tidak pastinya gaji atau insentif yang mereka terima, sehingga banyak karyawan yang asal-asalan dan malas-malasan dengan pekerjaannya.

Selanjutnya terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, penanggung jawab Bagian Umum pada AnDA Express mengatakan adanya pelimpahan pekerjaan orang lain dari atasan kepada karyawan. Pekerjaan tersebut bukan suatu kewajiban yang harus dikerjakan dan penerimaan pekerjaan bukan berdasarkan inisiatif atau sukarela dari karyawan. Hal tersebut disebabkan adanya kebutuhan atasan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan waktu dan target yang sudah ditentukan oleh atasan. Namun dengan begitu masih terdapat karyawan yang belum bisa mengikuti perubahan yang terjadi di perusahaan dengan baik dan belum memiliki sikap inisiatif untuk melakukan sesuatu yang dapat membuat perubahan untuk perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA ANDA EXPRESS JOMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah variabel kompensasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan AnDA Express?
2. Apakah variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan AnDA Express?

1.3 Tujuan Penelitian

3. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel kompensasi terhadap variabel kepuasan kerja.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap variabel kepuasan kerja.

1.4 Manfaat

Manfaat penelitian dalam hal ini yaitu:

5. Manfaat Teoritis

Informasi penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu.

6. Manfaat Praktis

Informasi penelitian ini dapat digunakan suatu perusahaan untuk memperbaiki kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai kompensasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.