

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur berkepentingan dalam organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, Perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya Perusahaan memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi.

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik perusahaan atau Perusahaan secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan Perusahaan atau perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan

standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Tingginya tingkat persaingan antar sesama perusahaan pelayaran, perusahaan perlu memperbaiki diri untuk bertahan dalam persaingan tersebut, dan melakukan perubahan yang berguna untuk mengarah ke Perusahaan lebih efektif. Perusahaan harus memperahankan kinerja dari Perusahaan secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. Kondisi yang semakin kompetitif ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan kuatitas dalam bekerja.

Perusahaan Pelayaran telah menjadi salah satu Perusahaan jasa transportasi paling penting saat ini. Bahkan di Indonesia, pelayaran menjadi perhatian khusus pemerintahan kita tentu menandakan bahwa pelayaran menjadi salah satu transportasi penting di Indonesia yang dikenal sebagai negara kepulauan. Perusahaan pelayaran berfokus kepada kegiatan bisnis pengiriman, pengangkutan barang, dan penumpang komersial melalui laut. Perusahaan pelayaran identik dengan bisnis logistik yang memastikan barang yang dikirim sampai tujuan dengan selamat dan tepat waktu. Era zaman modern banyak pesaingan perusahaan pelayaran berkembang dengan sangat cepat sehingga perusahaan pelayaran harus meningkat kualitas perusahaan agar bisa bersaing dengan perusahaan pelayaran lain. Cita – cita utama dari sebuah Perusahaan pelayaran yaitu tercapainya tujuan organisasi yaitu pelayanan yang terbaik untuk seluruh konsumennya. Oleh karena itu pimpinan seharusnya mampu memahami dan memperhitungkan berapa besarnya faktor – faktor yang berpengaruh terhadap performa organisasi. Faktor – faktor itu sendiri terdiri dari modal, tenaga kerja, alat kerja, sumber daya informasi dan sumber daya fisik. Semua perusahaan pasti menginginkan hasil yang optimal dari tujuan Perusahaan mereka maka dari itu meningkatkan kinerja karyawan menjadi prioritas utama dari sebuah organisasi.

Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang sesuai dengan keinginan perusahaan sehingga dapat memberikan kepuasan perusahaan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

Di Indonesia terdapat sejumlah perusahaan pelayaran Nasional dan Swasta. Pemerintah memiliki sejumlah perusahaan pelayaran di bawah naungan BUMN dan ada pula yang sejumlah perusahaan di bawah naungan swasta, salah satunya perusahaan di bawah naungan swasta adalah PT. Penascop Maritim Indonesia. PT. Penascop Maritim Indonesia merupakan cabang dari perusahaan pusat berada di Ibukota Jakarta. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa kelautan yang menyediakan layanan penuh di bagian agensi kapal, agen pelabuhan, pengurusan berkas berkas dan expor impor barang. PT. Penascop Maritim Indonesia Cabang Lampung beralamatkan di Jl.Yos Sudarso NO.12 Pidada Panjang, Bandar Lampung. PT. Penascop Maritim Indonesia ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 45 Karyawan pada Tahun 2020.

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan pada PT. Penascop Maritim Indonesia

Jabatan	Jumlah Karyawan
Office	
HRD	2
Kepala Bagian	6
Bagian Keuangan	4
Bagian IT Suport	6
Bagian <i>Costumer Service</i>	4
Bagian Oprasional	9
Bagian <i>Expor Impor</i>	4
Non Office	
Bagian Marketing	10
Jumlah	45

Pada tabel 1.1 dijelaskan data Data Jumlah Karyawan pada PT. Penascop Maritim Indonesia, hasil data tersebut didapat informasi bahwa PT. Penascop Maritim Indonesia memiliki 45 karyawan yang terdiri dari 35 karyawan bagian office dan 10 karyawan bagian marketing. Didalam penelitian ini penulis meneliti kinerja karyawan bagian office yang berjumlah 35 karyawan.

PT Penascop Maritim Indonesia menginginkan kinerja karyawan yang baik, apabila kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tabel 1.2

Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Penascop Maritim Indonesia (Tahun 2020)

No	Kriteria	Target (%)	Range Nilai (%)	Keterangan
1	Ketepatan waktu Penyelesaian Pekerjaan	35	91 – 100	Sangat Baik
2	Kehadiran	20	76 – 90	Baik
3	Kualitas Individu	15	65 – 75	Cukup
4	Kepemimpinan	15	51 – 64	Kurang Baik
5	Kemampuan Kerja Sama	15	< 50	Buruk
Total		100		

Sumber : PT. Penascop Maritim Indonesia. Tahun 2020

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian kinerja karyawan yang dilakukan PT. Penascop Maritim Indonesia cabang Lampung untuk menilai kinerja yang

dilakukan karyawan, faktor penilaian kinerja di PT. Penascop Maritim Indonesia cabang Lampung terdiri dari Ketepatan waktu Penyelesaian Pekerjaan, Kehadiran, Kualitas Individu, Kepemimpinan dan Kemampuan Kerja Sama.

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Penascop Maritim Indonesia
(Tahun 2020)

No.	Kriteria Penilaian Perusahaan	Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Bobot Pencapaian Tahun 2020 (%)
1	Ketepatan waktu Penyelesaian Pekerjaan	35	23
2	Kehadiran	20	13
3	Kualitas Individu	15	14
4	Kepemimpinan	15	11
5	Kemampuan Kerja Sama	15	9
	Total	100	70 (Cukup)

Sumber : PT. Penascop Maritim Indonesia.Tahun 2020

Tabel 1.3 merupakan hasil penilaian kinerja karyawan. PT. Penascop Maritim Indonesia menjelaskan bahwa jika pencapaian karyawan 91-100% maka kinerja karyawan sangat baik, jika 76-90% maka kinerja karyawan baik, jika 65-75% maka kinerja karyawan cukup, jika 51-64% maka kinerja karyawan kurang baik dan jika pencapaian karyawan <50% maka kinerja karyawan tersebut terbilang buruk. Sedangkan data yang dicapai oleh karyawan adalah 70% masuk dalam katagori “Cukup”, tentu saja hal tersebut menjadi permasalahan bagi PT. Penascop Maritim Indonesia dikarenakan pencapaian karyawan masih sangat jauh dari target yang ditentukan perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dibagian kinerja karyawan PT. Penascop Maritim Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap HRD dari PT. Penascop Maritim Indonesia, HRD menjelaskan bahwa masih kurang baiknya kualitas pekerjaan yang dilakukan terlihat dari kurang tanggapnya karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, kurang semangat karyawan dalam berkerja sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pembuatan laporan berakibat kepada terlambatnya pengiriman barang konsumen dan komplain yang dilayangkan konsumen disebabkan karena keterlambatan pengiriman dari waktu yang telah disepakati pihak perusahaan, dan juga berdampak kepada kuantitas pekerjaan menjadi kurang baik dikarenakan target perusahaan tidak tercapai. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada memburuknya kinerja perusahaan dikarenakan kinerja karyawan yang kurang baik.

Tabel 1.1

Target dan Pencapaian PT. Penascop Maritim Indonesia Tahun 2020

Bulan	Target/Konsumen	Realiasi Pencapaian
Januari	20	15
Februari	20	16
Maret	20	12
April	20	19
Mei	20	16
Juni	20	21
Juli	20	11
Agustus	20	12
September	20	16
Oktober	20	12
November	20	18
Desember	20	17
Total	240	185

Sumber : PT. Penascop Maritim Indonesia, 2020

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa pencapaian PT. Penascop Maritim Indonesia tahun 2020 pada bulan juni PT. Penascop Maritim Indonesia memiliki realisasi pencapaian target tertinggi sebanyak 21 Konsumen dan pada bulan juli PT. Penascop Maritim Indonesia memiliki realisasi pencapaian target terendah

sebanyak 11 Konsumen. Secara keseluruhan target konsumen PT. Penascop Maritim Indonesia sebanyak 240 Konsumen dengan total realiasi pencapaian target sebanyak 185 Konsumen.

Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas Perusahaan dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan Perusahaandapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kerjanya akan menjadi semakin baik.

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Guterres (2018) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, *Prespective Organization Suport*, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi. Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor *Organizational Citizenship Behavior* dan Motivasi Kerja.

Organizational Citizenship Behavior mempengaruhi kinerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan.

Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi.

Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

terkait sikap *organizational citizenship behaviour* karyawan yaitu seperti, rendahnya rasa tolong menolong sesama karyawan bagian Office terlihat dari rendahnya rasa tolong menolong sesama karyawan, karyawan tidak memiliki keinginan untuk meringankan permasalahan karyawan lain, tingginya sifat senioritas di dalam perusahaan membuat memburuknya komunikasi sesama karyawan berdampak kepada karyawan tidak dapat berkerja melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut berdampak kepada rendahnya kinerja karyawan dikarenakan rendahnya sikap *organizational citizenship behaviour* karyawan.

Dalam keadaan normal bila semua karyawan telah bekerja sesuai dengan *job description* maka kinerja Perusahaan akan maksimal. Namun pada kenyataannya tidak selalu kondisi normal itu berjalan sebagai mana mestinya, ada saja masalah yang terjadi seperti karyawan berhalangan atau tidak mampu mengerjakan tugas dan pekerjaan karena sebab-sebab tertentu. Bila terjadi gangguan pada kinerja seseorang didalam suatu kerja sama tim, maka agar sistem pekerjaan secara seluruhnya tidak terganggu diperlukan kesediaan karyawan lainnya untuk berperan ekstra mengambil alih pekerjaan demi terselesaikannya tugas-tugas dan pekerjaan secara keseluruhan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja organisasi, sebaliknya jika karyawan tidak memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka akan menurunkan kinerja organisasi.

Selain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Motivasi Kerja. Motivasi kerja adalah kekuatan dalam diri yang dapat membangkitkan, mengarahkan dan mempengaruhi seseorang untuk memiliki intensitas dan ketekunan perilaku sukarela dalam melakukan suatu pekerjaan.

Menurut Latief (2018) motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong orang lain untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya dalam organisasi. motivasi suatu perangsang keinginan, daya penggerak kemauan bekerja seseorang; secara motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Rendahnya motivasi karyawan dikarenakan, alat kerja yang kurang lengkap, karyawan merasa pembagian tugas yang tidak sesuai dengan jobdisc karyawan yaitu sering terjadinya karyawan melakukan 2 pekerjaan sekaligus, sering terjadinya keterlambatan pembayaran gaji dari tanggal yang telah ditentukan serta tidak adanya uang tambahan ketika melakukan lembur pekerjaan dan juga perlakuan atasan kurang peduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan yang membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Hal tersebut diduga kuat menjadi pemicu rendahnya kinerja karyawan dikarenakan karyawan berfikir perusahaan tidak memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

Dalam hal peningkatan kinerja karyawan, maka perusahaan harus memperhatikan aspek penting seperti terpenuhinya motivasi kerja karyawan dan juga *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dan merasa puas akan *Organizational Citizenship Behavior* yang ada dip suatu perusahaan akan meningkatkan kehidupan Perusahaan. Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi pada karyawan dapat dilihat dari mereka merasa senang atas pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan

melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PENASCOP MARITIM INDONESIA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Maritim Indonesia?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Penascop Maritim Indonesia?
3. Apakah Terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Penascop Maritim Indonesia.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan PT Penascop Maritim Indonesia yang berjumlah 45 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Pada PT. Penascop Maritim Indonesia.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan perusahaan yang beralamatkan di Jl.Yos Sudarso No.12 Pidada Panjang, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Mei 2021 sampai dengan Agustus 2021.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi *Organizational Citizenship Behavior*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dari tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia.
2. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia.
3. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia.

1.5.2 Bagi Institusi IIB Darmajaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan PT. Penascop Maritim Indonesia

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan *Organizational citizenship behavior*, Motivasi Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Penascop Maritim Indonesia

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi Landasan Teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN