

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Karyawan merupakan unsur terpenting dalam sebuah organisasi, penurunan kualitas karyawan sangat mempengaruhi kemajuan dan kemunduran organisasi, hal ini dikarenakan karyawan merupakan penggerak organisasi. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana seseorang bekerja dan apa saja yang mempengaruhinya untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Beberapa perilaku yang sering dilakukan karyawan saat bekerja misalnya masih banyak pegawai yang cenderung menganggur dan tidak mengerjakan tugas sebagaimana mestinya sesuai dengan waktu yang diberikan, tidak mau bekerjasama dengan karyawan lain, kurang persiapan untuk menghadapi rapat maupun presentasi, sering datang terlambat dan absen, tidak bersedia dan sering mengeluh bila harus bekerja lebih lama dari waktu yang seharusnya, serta kurangnya usaha untuk menampilkan kinerja yang terbaik.

Dalam dunia bisnis, kinerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga karyawan yang puas akan

menunjukkan kinerja yang baik pula. Handoko (2000) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan tentang bagaimana karyawan memandang hal-hal yang terkait dengan pekerjaannya.

Keinginan karyawan untuk bekerja dengan kualitas yang baik dan berusaha menciptakan layanan terbaik merupakan indikasi dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki oleh seorang karyawan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati, sukarela dan tidak dikendalikan oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki perilaku OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya.

PT. Aries Indo Global (EVERCOSS), saat ini perusahaan dihadapkan pada permasalahan penurunan kinerja karyawan yang menyebabkan kinerja perusahaan secara keseluruhan juga terpengaruh. Penurunan kinerja perusahaan ditunjukkan oleh banyaknya pekerjaan yang tidak tepat waktu, sehingga kinerja operasional perusahaan juga semakin menurun. Hal ini dirasakan bagi perusahaan sangat merugikan karena dirasa tidak efektif, efisien dan optimal. Hal ini juga berakibat pada ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).

Data yang diperoleh selama bulan Desember 2015 sampai April 2016 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Karyawan**  
**PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).Semarang**

Bulan	Target Pekerjaan	Pekerjaan selesai tepat waktu	Prosentase Pekerjaan selesai
Desember 2015	1400	1059	75,64
Januari 2016	1400	1020	72,85
Februari 2016	1400	1358	97,00
Maret 2016	1400	1391	99,35
April 2016	1400	1395	99,64

Sumber : Data sekunder PT. Aries Indo Global (EVERCOSS). 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa kinerja karyawan PT. Aries Indo Global (EVERCOSS) masih kurang dari target yang ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Model kepuasan kerja dan religiusitas terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan di PT. Aries Indo Global (EVERCOSS)?
2. Bagaimanakah religiusitas karyawan di PT. Aries Indo Global (EVERCOSS)?
3. Bagaimanakah *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan di PT. Aries Indo Global (EVERCOSS)?
4. Bagaimanakah meningkatkan kinerja di karyawan PT. Aries Indo Global

(EVERCOSS)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).
2. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).
4. Untuk menganalisis pengaruh religiusitas terhadap kinerja pada karyawan PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).
5. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap kinerja pada karyawan PT. Aries Indo Global (EVERCOSS).

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan mempunyai beberapa kegunaan, antara lain :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam menganalisis persoalan berdasarkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan, dan juga dapat digunakan sebagai referensi atau bacaan di Universitas Islam Sultan Agung Semarang Semarang khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian serupa.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen sumber daya manusia sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan, kepuasan kerja .dan religiusitas terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behaviour*