

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat dengan perusahaan kompetitornya. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan sumber daya manusia saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang.

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi yang mutlak ada. Keberadaan para karyawan di dalam perusahaan merupakan penggerak, pengelola, pengatur, dan penyeimbang harus dapat memenuhi tuntutan perusahaan. Tanpa ada peran dari sumber daya manusia, tidaklah dapat berjalan.

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan berusaha untuk mencapai hasil kerja yang optimal sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi keberhasilan perusahaan, agar dapat mencapai hasil tersebut perlu adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari karyawan sehingga dapat membuat perusahaan berjalan dengan efektif dan berkembang.

Pada dasarnya hubungan pimpinan perusahaan dengan para karyawannya saling membutuhkan. Hubungan yang harmonis antara perusahaan dan karyawan akan menimbulkan sikap kepuasan terhadap pekerjaan. Menurut Hasibuan (2009), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya.

Menurut Robbins dan Judge (2008), kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor dari pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, pengawasan dan rekan kerja. Karyawan yang memiliki mencintai pekerjaannya dalam suatu organisasi menunjukkan adanya rasa nyaman dan memiliki komitmen tinggi untuk dapat bertahan dalam organisasi tempat ia bekerja.

Komitmen organisasi merupakan faktor yang sangat penting demi tercapainya tujuan, visi, dan misi organisasi secara maksimal. Adanya komitmen yang tinggi dari individu dalam organisasi, diharapkan mempunyai keinginan yang kuat untuk menampilkan kinerja yang baik, begitupun sebaliknya tanpa adanya komitmen yang baik dari setiap individu organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Menurut Robbins dan Judge (2008), komitmen organisasi merupakan tingkat sejauh mana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jenis komitmen yang dapat ditimbulkan karyawan berupa komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, serta komitmen normatif.

Menurut Organ et al. (2006), komitmen merupakan salah satu variabel yang memiliki kaitan yang erat dengan OCB. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi.

Podsakoff et al., (2000), membagi lima dimensi OCB, yaitu: *altruism, civic virtue, consciousness, courtesy, dan sportsmanship*. Karyawan yang memiliki sikap OCB, maka usaha perusahaan untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Perusahaan mengharapkan kinerja individual yang bekerja semaksimal mungkin, untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan membuat PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung, harus dapat mengelola sumber daya manusia dengan sebaik mungkin agar dapat mencapai keberhasilan dan tujuan perusahaan.

PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung merupakan salah satu dealer resmi Honda di Bandarlampung. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penyaluran resmi kendaraan bermotor khususnya kendaraan beroda dua produksi dari Honda. PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung menangani distribusi pemasaran produk sekaligus pembelian suku cadang dan pemeliharaan atau perawatan pada sepeda motor. PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 54 Tanjungsenang Bandarlampung, dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan No. 07/07-01/PB/1/1987, yang dikeluarkan di Tanjungsenang Bandarlampung pada tanggal 22 September 1987, oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Perdagangan Provinsi Lampung.

Pada tahun 2014 PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung memiliki total keseluruhan 44 karyawan tetap di mana jumlah karyawan tersebut dapat berubah setiap bulannya sesuai dengan kebutuhan karyawan tidak tetap. Perubahan jumlah karyawan disebabkan karena pengaruh beban kerja dan dapat juga terjadi karena lingkungan tempat bekerja. Berikut tabel 1. Jumlah karyawan perusahaan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Tahun 2014

No	Posisi	Jumlah karyawan Tetap
1	<i>Branch head</i>	1
2	<i>Workshop head</i>	1
3	<i>Sales head</i>	1
4	<i>Sales executive</i>	5
5	<i>Sales counter</i>	4
6	<i>Sales counsultant</i>	7
7	<i>Driver</i>	2
8	<i>Administration Head</i>	1
9	<i>Cashier</i>	1
10	<i>Sales admin</i>	4
11	<i>Mesengger</i>	1
12	Kepala bengkel	1
13	<i>Service advisor</i>	2
14	<i>Front desk</i>	2
15	Mekanik H2	5
16	Mekanik H2 yunior	3
17	<i>Inventory</i>	1
18	Mekanik PDI	2
	Total	44

Sumber : PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung, 2015

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan menempati berbagai jabatan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, di bawah ini tugas dan tanggung jawab jabatan karyawan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.

1. *Branch head*

Merupakan seseorang yang bertugas memimpin berdasarkan kebijakan dealer utama dan bertanggung jawab atas kesetabilan perusahaan.

Mengatur, mengawasi, mengendalikan, dan mengkoordinasi setiap kegiatan yang akan dilakukan perusahaan agar berjalan dengan baik, menjalin hubungan dengan pihak luar yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan, serta menerima dan mengevaluasi setiap laporan untuk dijadikan dasar dalam mengambil sebuah keputusan di dalam perusahaan.

2. *Workshop head*

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran bengkel dalam usaha pencapaian target.
- b. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian *revenue workshop*, dan *unit entry and car return* sesuai standar yang ditetapkan.
- c. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel.
- d. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel, serta memantau pengelolaan limbah padat, cair, dan gas dibengkel.

3. *Sales head*

Bersama *branch head* membuat target penjualan dan strategi pencapaian, membuat *activity plan* bulanan, dan tahunan.

4. *Sales executive*

Bertanggungjawab terhadap perkembangan pasar sehubungan dengan produk yang menjadi tanggung jawabnya, bertanggungjawab terhadap pencapaian target atau kuota penjualan.

5. *Sales consultant*

Konsultan penjualan bertujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang langgeng antara pemegang merek dengan pelanggan, melalui promosi dan penjualan produk atau jasa kepada pelanggan.

Konsultan penjualan merupakan penghubung antara perusahaan dan klien karena mereka berusaha untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.

6. *Sales counter*

Memberikan berbagai macam informasi kepada semua konsumen yang datang untuk memperkenalkan produk-produk yang terdapat di perusahaan, membuat kesepakatan dengan konsumen yang hendak membeli produk, memberikan informasi harga, cara pembayaran dan produk yang akan dibeli, membuat laporan dengan jelas mengenai aktivitas kegiatan perusahaan, membuat data-data konsumen, dan produk.

7. *Administration Head (ADH)*

Tugas *Administration Head (ADH)* adalah yaitu mengecek data pencairan dana, mendaftarkan perlindungan asuransi kendaraan, dan bertanggung jawab terhadap pengiriman produk serta terhadap prasarana yang ada dalam perusahaan.

8. *Front desk*

Bertugas untuk mencatat data konsumen dan kendaraan yang akan melakukan perawatan motor yang mengalami kerusakan.

9. *Cashier*

Mencatat dan menangani seluruh aktivitas pengeluaran perusahaan yang bersifat operasional, dan membantu staf keuangan membuat laporan keuangan perusahaan.

10. *Sales admin*

Membuat laporan mengenai keuangan perusahaan dan melaporkan kepada *Administration Head (ADH)*, memberikan masukan-masukan kepada *cashier* serta mengawasi kinerjanya.

11. *Service advisor*

Menganalisa kerusakan motor konsumen yang datang, membuat laporan kepada *front desk*, sebelum motor diperbaiki oleh mekanik.

12. *Inventory*

Bertanggungjawab atas pengadaan suku cadang baik yang masuk maupun keluar, memberikan informasi mengenai suku cadang, baik kepada mekanik maupun konsumen. Serta membuat laporan mengenai suku cadang kepada kepala bengkel.

13. Kepala bengkel

Mengawasi para mekanik yang melakukan *service*, mengevaluasi laporan penjualan suku cadang, serta menerima masukan atas keluhan konsumen yang melakukan perawatan yang dilakukan mekanik.

14. Mekanik

Melayani konsumen yang melakukan perawatan sepeda motor dan memberikan penjelasan kepada konsumen tentang kerusakan yang dialami dan *sparepart*.

15. *P D I (Predelivery Order)*

Mengecek kelengkapan, kelayakan, dan surat izin kendaraan yang akan dikirim ke *customer* ke berbagai wilayah.

Pimpinan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung harus menjaga hubungan dengan para karyawannya, dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dengan memberikan solusi dan motivasi terhadap karyawannya. Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), motivasi dan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif dan signifikan.

Menurut Hartatik (2014), salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan adalah tingkat kehadiran karyawan. PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan kerja karyawan menggunakan jumlah absensi atau ketidakhadiran, sehingga dapat terlihat tingkat kehadiran karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung yang dinyatakan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Absensi Karyawan PT Bintang Kharisma Jaya per Bulan selama Tahun 2014

Bulan	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Total Hari Kerja (Hari)	Hadir (Hari)	Tidak Hadir (Hari)	Tingkat kehadiran (Hari)	Absensi Rate (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Januari	24	46	1104	1092	12	98,91	1,11
Februari	24	46	1104	1092	12	98,91	1,08
Maret	25	48	1200	1190	10	99,16	0,83
April	25	48	1200	1186	14	98,83	1,16
Mei	23	48	1104	1095	9	99,18	0,81
Juni	25	49	1225	1216	9	99,26	0,73
Juli	23	49	1225	1205	20	98,36	1,63
Agustus	25	47	1175	1166	9	99,23	0,76
September	26	47	1222	1212	10	99,18	0,81
Oktober	26	45	1170	1160	10	99,14	0,85
November	25	44	1100	1091	9	99,18	0,81
Desember	25	44	1100	1092	8	99,27	0,72
Total	296	561	13929	13795	134	1188,61	11,3
Rata-Rata	24,67	46,75	1160,75	1149,58	11,16	99,05	0,94

Sumber : PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung 2015

Untuk perhitungan Tabel 2, dapat dilakukan pada rumus berikut ini:

- a. Total hari kerja = Jumlah Hari Kerja x Jumlah karyawan
- b. Jumlah hari kehadiran = Total Hari Kerja – Jumlah Absensi
- c. Persentasi tingkat kehadiran = $\frac{\text{Jumlah hari kehadiran}}{\text{Total hari kerja}} \times 100\%$

- d. Jumlah hari absen = Jumlah ketidakhadiran karyawan selama 1 bulan
- e. Absensi rate = $\frac{\text{Jumlah hari absensi}}{\text{Total hari kerja}} \times 100\%$

Toleransi ketidakhadiran yang diberikan oleh PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung kepada karyawannya adalah tiga hari tidak masuk kerja secara berturut-turut tanpa alasan akan mendapat Surat Peringatan (SP) dan lima hari tidak masuk kerja secara berturut-turut tanpa alasan maka perusahaan akan melakukan pemberhentian hari kerja (PHK), selain itu memberikan izin sakit, cuti, dan urusan pribadi lainnya selama dua hari.

Pada Tabel 2 dapat dilihat tabel tingkat absensi pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung terdapat tingkat absensi tertinggi pada bulan Juli berjumlah 1,63%, dan absensi rate 0,94. PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung mempunyai peraturan organisasi untuk mendisplinkan karyawannya, peraturan tersebut yaitu dalam absensi karyawan menetapkan batas maksimum absensi rate sebesar 1%, ketidakhadiran karyawan disebabkan antara lain adanya pemberian jatah libur sakit, izin urusan pribadi, serta tanpa kehadiran yang tidak jelas, sehingga dimanfaatkan karyawan untuk tidak bekerja, jika tingkat absensi rate melebihi 1%, karyawan akan menerima teguran, atau bahkan dikeluarkan dari perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge (2008), organisasi yang memberikan tunjangan cuti sakit, secara bebas berupaya membesarkan hati semua karyawan, karyawan tidak puas cenderung melalaikan pekerjaan. Tingkat absensi karyawan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung masih terlihat dengan adanya karyawan yang tidak hadir dalam bekerja, sehingga menyebabkan adanya *turnover* karyawan dalam PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.

Perilaku *consciousness* pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung masih rendah, sehingga menghasilkan tingkat absensi didalam perusahaan. Menurut Organ (1988) dalam Sudarma (2011), *consciousness* merupakan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal yang dibutuhkan, perilaku ini diantaranya mematuhi peraturan-peraturan di dalam organisasi. Sedangkan menurut Graham (1991) dalam Bolino et al. (2002), ketaatan (*obedience*) menggambarkan kemauan karyawan menerima dan mematuhi prosedur organisasi. Tingkat ketidakhadiran dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat juga mempengaruhi produktivitas karyawannya.

Setiap perusahaan memiliki target-target yang harus dicapai, target dalam penjualan produk misalnya, target penjualan berhubungan dengan produktivitas perusahaan dan produktivitas perusahaan, secara tidak langsung berhubungan juga dengan produktivitas kerja karyawan. Jika target penjualan terealisasi dengan baik, dapat dikatakan produktivitas perusahaan baik begitu juga sebaliknya.

Umar (2005), mendefinisikan pengertian produktivitas secara sebagai berikut :

“Secara umum pengertian produktivitas adalah perbandingan antara hasil (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input)”

Produktivitas menurut Umar (2005) dapat dirinci pada rumus berikut:

$$\text{Produktivitas Kerja} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} = \frac{\text{Jumlah unit terjual}}{\text{Jumlah karyawan}}$$

Target produktivitas kerja karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung merupakan suatu pencapaian perusahaan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan. Produktivitas kerja karyawan tersebut menjadi hal yang harus dicapai oleh setiap karyawan pada setiap bulannya. Penjualan merupakan tujuan setiap perusahaan untuk memperoleh pendapatan, untuk besarnya jumlah penjualan dan produktivitas kerja karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung pada tahun 2014 dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Jumlah Penjualan dan Produktivitas Kerja Karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Tahun 2014

Bulan	Target Penjualan (Unit)	Realisasi Penjualan (Unit)	Jumlah Karyawan	Target Produktivitas kerja perbulan (unit/orang)	Produktivitas kerja perbulan (unit/orang)
1	2	3	4	5	6
Januari	150	173	46	3,26	3,76
Februari	150	195	46	3,26	4,23
Maret	150	255	48	3,12	5,31
April	150	227	48	3,12	4,72
Mei	150	225	48	3,12	4,68
Juni	150	240	49	3,06	4,89
Juli	150	165	49	3,06	3,36
Agustus	150	155	47	3,19	3,29
September	150	147	47	3,19	3,12
Oktober	150	138	45	3,33	3,06
November	150	140	44	3,40	3,18
Desember	150	134	44	3,40	3,04
Total	1800	2194	561	38,51	46,64

Sumber: PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung 2015

Tabel 3 merupakan tabel penjualan selama tahun 2014, jumlah karyawan dan jumlah produktivitas kerja karyawan PT Bintang Kharisma Jaya

Bandarlampung. Tingkat target produktivitas kerja karyawan dapat dilihat pada kolom 5 dapat diketahui dengan target per bulan dibagi jumlah karyawan per bulan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung, sehingga dapat dilihat pada bulan Januari 3,26 unit/per bulan, bulan Februari 3,26 unit/orang, bulan Maret 3,12 unit/orang, bulan April 3,12 unit/orang, bulan Mei 3,12 unit/orang, bulan Juni 3,06 unit/orang, Juli 3,06 unit/orang dan bulan Agustus 3,19 unit/orang, September 3,19 unit/orang, Oktober 3,33 unit/orang, November 3,40 unit/orang Desember 3,40 unit/orang.

Tabel 3 dapat dilihat produktivitas kerja karyawan per bulan pada kolom 6, target realisasi penjualan penjualan unit pada kolom 3 dibagi dengan jumlah karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung kolom 4, sehingga dapat dilihat pada periode bulan Januari sampai dengan Agustus mengalami kenaikan, bulan Januari sebesar 3,76 unit/orang, bulan Februari 4,23 unit/orang, bulan Maret 5,31 unit/orang, bulan April 4,72 unit/orang, bulan Mei 4,68 unit/orang, dan bulan Juni 4,89 unit/orang, Juli 3,36 unit/orang dan bulan Agustus 3,29 unit/orang.

Periode bulan September-Desember produktivitas kerja karyawan mengalami penurunan atau <unit/orang, yaitu pada bulan September sebesar 3,12 unit/orang, bulan Oktober 3,06 unit/orang, bulan November 3,18 unit/orang, bulan Desember 3,04 unit/orang. Produktivitas kerja pada periode September-Desember masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan,

Produktivitas kerja karyawan menurun, berdasarkan hasil observasi pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung. Pekerjaan para karyawan memang membutuhkan tenaga ekstra untuk dapat mencapai target perusahaan.

Beban kerja dan tekanan sering kali membuat para karyawan mengeluh dalam bekerja. Nama besar perusahaan Honda membuat para karyawan dituntut harus bekerja secara maksimal karena apabila ada karyawan yang mampu melebihi target penjualan tersebut maka akan mendapatkan bonus penjualan, tetapi jika karyawan tidak memenuhi target yang telah ditetapkan maka karyawan akan diberikan surat peringatan dari perusahaan atau bahkan dikeluarkan dari perusahaan. Tingkat kepuasan kerja pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung masih rendah, dapat dilihat pada tabel produktivitas yang menurun.

Menurut Hartatik (2014), karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya, secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat produktivitas nya, sebaliknya jika kepuasan kerja rendah menyebabkan produktivitas menurun. Karyawan akan memperspesikan bahwa apa yang diberikan perusahaan kepadanya telah sesuai dan wajar, maka karyawan akan memberikan balasan yang sesuai kepada perusahaan dengan cara meningkatkan tingkat produktivitas kerja mereka. Sedangkan menurut Podsakoff et al., (2000), karyawan yang memiliki perilaku OCB dapat meningkatkan produktivitas karyawan, perilaku *civic virtue* terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi, secara sukarela berpartisipasi, bertanggung jawab, dan terlibat dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.

PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung pada tahun 2014 mengalami fluktuasi jumlah karyawan pada setiap bulannya, *turnover* karyawan dapat dirasakan dampaknya sehingga menyebabkan kekurangan tenaga kerja karyawan berdampak pada kinerja yang kurang optimal didalam perusahaan, tingkat kepuasan kerja karyawan cukup berpengaruh terhadap komitmen karyawan dalam perusahaan, hal ini dapat berpengaruh terhadap tingkat *turnover* karyawan, komitmen bekerja karyawan sangat menentukan keberlangsungan organisasi berjalan secara efektif. *Turnover* karyawan terjadi pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. *Turnover* Karyawan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung 2014

No	Bulan	Masuk	Keluar	Total karyawan
1	Januari	-	-	46
2	Februari	-	-	46
3	Maret	2	-	48
4	April	-	-	48
5	Mei	-	-	48
6	Juni	1	-	49
7	Juli	-	-	49
8	Agustus	-	2	47
9	September	-	-	47
10	Oktober	-	2	45
11	November	-	1	44
12	Desember	-	-	44
Total		3	5	561

Sumber PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung, 2015

Dapat dilihat pada Tabel 4 karyawan masuk pada bulan Maret 2 orang dan Juni 1 orang karyawan, sedangkan untuk karyawan keluar sebanyak 5 orang karyawan, bulan Agustus karyawan keluar 2 orang, bulan Oktober 2 orang karyawan, dan pada bulan November 1 orang karyawan.

Tabel *turnover* menunjukkan adanya karyawan keluar dan masuk menunjukkan masih rendahnya komitmen karyawan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung, sehingga menyebabkan kinerja perusahaan menjadi kurang optimal. Penyebab *turnover* dikarenakan adanya absensi karyawan yang melebihi target toleransi yang ditetapkan perusahaan, serta produktivitas beberapa karyawan yang menurun sehingga berdampak pada keluarnya lima orang karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung, perlu adanya tindak lanjut serius oleh perusahaan. Perusahaan harus dapat lebih menekankan pada karyawan bahwa dalam bekerja harus memiliki rasa komitmen yang tinggi, agar dapat membantu perusahaan mencapai kesuksesan dalam waktu yang panjang.

Menurut Allen dan Meyer (1993) dalam Andini (2006), bahwa peningkatan komitmen berhubungan dengan peningkatan produktivitas dan *turnover* yang semakin rendah, komitmen organisasi berhubungan signifikan dengan keinginan individu untuk keluar dari pekerjaan dan aktifitas dalam organisasi. Menurut Allen dan Meyer (1990), tingginya komitmen karyawan terhadap perusahaan akan menimbulkan suatu keinginan karyawan bahwa ia ingin dipertahankan oleh perusahaan (komitmen afektif), karyawan yang bekerja untuk jangka waktu lama akan menimbulkan rasa jenuh dan bekerja hanya merupakan kewajiban saja (komitmen normatif), sebaliknya, rendahnya komitmen mereka akan menimbulkan keterpaksaan dalam bekerja karena tidak memiliki alternatif lain (komitmen berkelanjutan).

Tingkat komitmen karyawan pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung masih rendah, terlihat dari intensi karyawan yang keluar dari perusahaan.

Menurut Riady (2003), karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar dari organisasi.

Menurut Nanggoy dan Harianti (2005), tingkat *turnover* karyawan memiliki tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia karena *turnover* tidak dapat diperkirakan, ada kalanya pergantian karyawan berdampak positif, ada juga sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh baik terhadap organisasi baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu untuk melatih karyawan pengganti dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang.

Perilaku OCB karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung masih rendah dilihat dari adanya karyawan yang keluar, sehingga perlu adanya motivasi dari pimpinan agar karyawan lebih merasa nyaman ditempat kerja meskipun banyak permasalahan yang dialaminya. Menurut Organ et al. (2006), sikap *sportsmanship* suatu kerelaan atau toleransi untuk bertahan bekerja pada suatu organisasi atau tanpa mengeluh kendati keadaan perusahaan kurang menyenangkan.

Berdasarkan latar belakang dan data-data yang berkaitan diatas maka penulis sangat tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka secara langsung akan diteliti kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan PT Bintang Kharisma jaya

Bandarlampung maka muncul pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi sama-sama berpengaruh positif terhadap OCB pada Karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada PT Bintang Kharisma Jaya di Bandarlampung adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada PT Bintang Kharisma Bandarlampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap OCB pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan dalam ilmu sumber daya manusia dalam aspek kepuasan, komitmen organisasi, dan OCB.
2. Memberikan sumbangan pemikiran yang diharapkan bermanfaat bagi PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung dalam rangka untuk mengembangkan manajemen perusahaan dan dapat dijadikan bahan masukan untuk menganalisa perilaku OCB pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.