

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman yang sudah sangat berkembang ini peran karyawan dalam sebuah perusahaan sangat berpengaruh untuk kemajuan suatu perusahaan dimana sebuah perjanjian atau komitmen dalam organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dalam melakukan atau mengerjakan tugas nya dengan baik. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya, sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berperan aktif dalam berjalannya suatu organisasi. Semua sumber informasi dimanfaatkan dan dikelola oleh sumber daya manusia. Sehingga sangat penting untuk mendapatkan keterlibatan sumber daya manusia di setiap area kerja untuk melibatkan karyawan secara penuh, mengembangkan karyawan, memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan pendapatnya di setiap level pekerjaan karyawan. Sehingga pegawai dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya untuk kepentingan organisasi dengan menjamin peningkatan kinerja pegawai yang baik dalam suatu organisasi. Demikian juga, karyawan outsourcing adalah sumber daya manusia yang membantu organisasi lain menjadi mitra kerja. Seperti yang kita ketahui outsourcing adalah pengalihan sebagian atau seluruh pekerjaan atau seluruh pekerjaan dan wewenang kepada pihak lain, guna mendukung strategi penggunaan jasa outsourcing, baik pribadi, perusahaan, divisi atau suatu unit dalam perusahaan. (trisninawati et al.,2021)

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis menunjukkan bahwa persaingan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap perusahaan harus dapat memberikan barang atau jasa kepada konsumen dengan kualitas yang baik dan pelayanan yang baik pula. Kemampuan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tidak terlepas dari kemampuan atau kualitas sumber daya manusia atau karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Tuntutan akan kemampuan dan tanggung jawab setiap orang di setiap perusahaan semakin tinggi. Selain menentukan kualitas sumber daya, budaya organisasi juga memiliki pengaruh dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. (Noor, 2013)

Menurut Darmawati, 2013 sumber daya manusia sebagai salah satu unsur utama perusahaan sangat penting karena faktor manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak hanya membantu organisasi mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia. Manajemen sumber daya manusia (SDM) saat ini sudah menjadi kebutuhan dan bukan lagi pilihan jika sebuah perusahaan ingin berkembang. (Bodroastuti et al., 2016)

Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik merupakan modal bagi perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Setiap perusahaan mencari dan merekrut karyawan dengan sumber daya manusia yang baik untuk meningkatkan efektifitas perusahaan dan memperoleh hasil kerja yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Ironisnya, mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas tidaklah mudah, apalagi di Indonesia. (Rusdi, 2015)

Perkembangan usaha pada saat ini telah diwarnai berbagai macam persaingan disegala bidang dampak yang sangat jelas terlihat adalah adanya persaingan dalam dunia usaha. Persaingan tersebut semakin ketat sehingga membuat perusahaan terus berlomba-lomba melakukan inovasi untuk memenangkan persaingan. Perusahaan akan berusaha untuk mencapai tujuan yang efektif serta efisien. Semakin cepatnya kemajuan ilmu pengetahuan harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang sempurna. Hal ini tentunya perlu

dicermati terutama dalam menghadapi era persaingan global dimana pesaing usaha bukan hanya datang dari industri sejenis, akan tetapi juga dari industri lainnya yang memiliki kemampuan yang sama. Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka dari itu salah satu upaya yang harus dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara optimal.(Kadek Budiantara et al.,2022.)

Suatu lembaga baik lembaga negara maupun organisasi yang disebut lembaga, harus mengambil tindakan untuk mencapai tujuannya yang dikelola oleh sekelompok orang yang memainkan peran aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi perusahaan ini benar-benar memiliki hubungan erat antara kerja individu dan aktivitas perusahaan. Dengan kata lain, jika kinerja karyawan baik, kinerja perusahaan juga dimungkinkan. Kinerja karyawan juga baik jika ia memiliki pengalaman yang tinggi, siap bekerja karena ia dibayar oleh kontrak dan memiliki harapan masa depan yang lebih baik.(Pratama, 2018)

Sumber daya manusia organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam efisiensi dan efektifitas organisasi. Ada kebutuhan untuk sumber daya manusia yang ada untuk berkontribusi pada pelaksanaan organisasi. Ada sejumlah faktor yang mempengaruhi tujuan – tujuan ini meliputi faktor organisasi intern sebagai komitmen organisasi, kompensasi, kepuasan karyawan, dimana komponennya memiliki peran dalam menentukan kinerja karyawan (Pratama, 2018).kinerja karyawan berperan sebagai media untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan usaha tersebut. Peran karyawan yang handal dan profesional dalam bisnis peningkatan kinerja sangat dibutuhkan. (Kadek Budiantara et al., 2022.)

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya penulis menemukan fenomena dari komitmen organisasi yaitu terdapat masalah pada perjanjian awal mengenai sistem penggajian yang dimana masalah tersebut muncul dalam awal bulan dikarenakan beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. Faktor yang sering muncul yaitu adalah terjadinya erorr sistem pada bank atau pada saat awal bulan penggajian memasuki hari libur sehingga bank belum memprosesnya. Dari masalah tersebut juga tidak ditemukan masalah lain yang berarti penulis menemukan masalah yang dapat diselesaikan. Sebenarnya komitmen organisasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan sudah baik hanya saja ada beberapa kendala yang dapat diselesaikan oleh perusahaan. Menurut Haris,2017 Selain komitmen organisasi, faktor kepuasan kerja juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian kinerja karyawan. Kepuasan kerja memiliki hubungan dengan komitmen organisasi. Kepuasan kerja karyawan secara tidak langsung mendorong karyawan tersebut dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam sebuah organisasi. (Anggun Cahyani et al., 2020)

Penelitian tentang komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan sebelumnya pernah dilakukan oleh Pamungkas, (2014), Susanti dan Palupiningdyah, (2016) , Kristine, (2017) dan Haris, (2017) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi karyawan mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada organisasi. Komitmen organisasi menjadi faktor utama, dimana karyawan dituntut memiliki kesediaan diri untuk sejalan dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Adanya komitmen tersebut mampu menghasilkan rasa puas dalam bekerja dengan didukung timbal balik yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan mampu mendorong karyawan dalam peningkatan kinerja. Selain itu penelitian Taurisa, (2015) dan Priyatama, (2014) juga menunjukkan komitmen organisasi pada karyawan dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan pada perusahaan. Namun sebaliknya hasil penelitian Indrayanti dan Riana, (2016) dan Novita et al., (2016) menunjukkan komitmen karyawan tidak memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan.(Anggun Cahyani et al., 2020)

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya dengan melakukan wawancara penulis dalam penelitian ini melihat fenomena motivasi dalam suatu perusahaan atau organisasi. Penulis mengambil sampel dari satu perusahaan yaitu pada PT. PACRIM NUSANTARA LESTARI FOODS dimana penulis mendapatkan sampel sejumlah 29 anggota yang terbagi menjadi 4 regu yang dimana dalam satu regu terdapat 7 anggota satpam dengan 1 anggota komandan regu pada setiap regunya dan terdapat 1 orang supervisor. Penulis ingin mengetahui bagaimana motivasi pada anggota yang bekerja pada perusahaan tersebut yang dapat dilihat dari absensi pada 6 bulan terakhir. Dimana terdapat masalah yang diketahui dari absensi yaitu pada bulan November dan Desember terdapat 1 regu yang tidak hadir dalam kerja selama 1 minggu sehingga menyebabkan kekosongan untuk titik pos jaga yang ada pada perusahaan pengguna jasa. Berbeda pada saat bulan Januari 2023 dapat diketahui pada absensi security per tanggal 1 Januari 2023 dapat diketahui jumlah kehadiran para anggota dalam 1 bulan penuh terdapat 23 hari kerja dimana itu sudah menjadi komitmen yang dibicarakan sebelumnya mengenai jam kerja karyawan serta jumlah tidak hadir pada 1 bulan tersebut menunjukkan 0 artinya yaitu tidak ada karyawan yang tidak hadir pada jadwal kerjanya. Maka dari itu tingkat kinerja para karyawan security yang bekerja pada PT. PACRIM NUSANTARA LESTARI FOODS sangat baik pada bulan Januari 2023.

Perusahaan jasa *outsourcing* di Bandar Lampung merupakan suatu bisnis pada bidang pekerjaan jasa yang dimana menurut UU Nomor 13 Tahun 2003 atau UU Ketenagakerjaan, *outsourcing* adalah penyerahan pekerjaan kepada perusahaan lain (subkon). Sebagian pekerjaan itu dilakukan melalui 2 mekanisme yakni melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja atau buruh. Di Tanah Air, arti *outsourcing* pada awalnya merupakan pekerjaan yang tidak berhubungan langsung dengan bisnis perusahaan di mana pekerjaan tersebut dialihkan ke pihak atau perusahaan lain. Sehingga dengan begitu, karyawan *outsourcing* bukan merupakan karyawan dari perusahaan pengguna. Selain itu, pekerjaan *outsourcing* adalah tidak memiliki jenjang karier. Sebagai contoh pekerjaan *outsourcing* adalah antara

lain operator call center, petugas kebersihan, pemoborongan pekerjaan tambang, transportasi, catering, petugas keamanan, dan sebagainya. Karena kemudahan yang ditawarkannya, perusahaan pengguna tenaga outsourcing terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Perusahaan pengguna tak perlu menyediakan fasilitas dan hak pekerja karena hal itu merupakan tanggung jawab perusahaan outsourcing.

Fenomena kinerja yang ada pada perusahaan *outsourcing* saat ini yaitu pada perusahaan yang menggunakan *outsourcing* pada instansi pemerintahan maupun pelayanan yang dimana kualitas kinerja karyawan menurun ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang kurang memuaskan karena masih banyaknya masyarakat yang protes pada karyawan karena dianggap kurang merespon permintaan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak merasa diprioritaskan oleh karena itu karyawan tersebut kurang memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Tingginya kualitas kinerja memberikan dampak positif terhadap pekerja di suatu institusi atau perusahaan diantaranya peningkatan pendapatan, peningkatan peluang promosi, pengurangan peluang penurunan pangkat dan kualifikasi, termasuk pengalaman karyawan di tempat kerjanya. Sebaliknya, kinerja karyawan yang buruk menunjukkan bahwa karyawan tersebut sebenarnya tidak memiliki kemampuan yang cukup di tempatnya bekerja, mempersulit penurunan peringkat sehingga berujung pada pemberhentian karyawan tersebut. (Taufika Hidayati et al., 2022)

Pada dasarnya, *outsourcing* digunakan untuk mengakomodir kepentingan para perusahaan pengguna *outsourcing* dan untuk melindungi kepentingan pekerja. Namun terdapat banyak penyimpangan yang dilakukan oleh perusahaan pengguna *outsourcing* maupun perusahaan *outsourcing* di dalam prakteknya yang akhirnya merugikan karyawan *outsourcing*. Beberapa kerugian yang ditanggung oleh karyawan *outsourcing* yaitu tidak adanya peningkatan jenjang karir, tidak mendapatkan kejelasan mengenai masa kerja, kurangnya transparansi pada pemberian gaji karyawan. Meskipun menyebabkan beberapa kerugian diketahui bahwa perusahaan *outsourcing* juga membawa beberapa keuntungan yakni antara lain mempermudah lulusan

baru untuk mencari pekerjaan, mendapatkan pelatihan yang baik dari perusahaan *outsourcing*, mendapatkan berbagai pengalaman sehingga lebih banyak mengenal relasi, dapat lebih mengekspresikan bakat pada suatu pekerjaan tertentu, serta dapat memberikan kesempatan bagi karyawan *outsourcing* untuk dapat melakukan usaha yang lain dan mengembangkan usaha tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Merumuskan masalah adalah salah satu keperluan pokok dalam penelitian ilmiah yaitu merumuskan suatu gejala atau kejadian yang menarik perhatian kita untuk memecahkannya. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung?
6. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja?
7. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui arah dan gerak apa yang ingin dicapai didalam melaksanakan suatu penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh dari komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.
6. Untuk menganalisis pengaruh secara tidak langsung komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja.
7. Untuk menganalisis pengaruh secara tidak langsung motivasi terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada perusahaan jasa di Bandar Lampung melalui kepuasan kerja.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis.

Penelitian ini merupakan sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa kuliah, sekaligus dapat membandingkan teori serta praktek langsung di lapangan.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini juga bermanfaat bagi para karyawan yang bekerja dengan system kerja outsourcing sebagai bahan pertimbangan dalam bekerja dengan menggunakan sistem kerja outsourcing.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pimpinan perusahaan dalam menerapkan sebuah kebijakan serta keputusan yang melibatkan karyawan dengan sistem kerja.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini juga dapat dipakai sebagai bahan bacaan yang bermanfaat bagi peneliti – peneliti lain dibidang yang sama.

#### **1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu para karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan dengan menggunakan sistem kerja outsourcing khususnya dalam perusahaan jasa yang berada di Bandar Lampung. Batasan penelitian dalam penelitian ini yaitu ingin mengetahui pengaruh dari komitmen organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan outsourcing melalui kepuasan kerja pada perusahaan jasa di Bandar Lampung.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini mencakup tata cara, metode atau urutan yang berguna untuk merampungkan sebuah penelitian ini yang di dalamnya terkandung 3 bagian yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka dan metodologi penelitian.

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum dari permasalahan yang akan dibahas. Dalam pendahuluan ini terdiri dari 6 sub bab latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang pengertian dari sebuah penelitian yang mencakup beberapa sub bab tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang bagaimana cara penelitian yang mencakup beberapa sub bab diantaranya yaitu lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan jenis data, Teknik pengumpulan data.

### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian serta analisa atau memberikan pembahasan hasil penelitian yang berisi tentang hasil deskripsi objek penelitian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

bab ini berisi kesimpulan serta saran dari seluruh aspek serta hasil penelitian. Kesimpulan dapat berisi tentang masalah yang ada pada penelitian tersebut serta hasil penyelesaian penelitian.