

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendukung tiap aktivitas manusia yang terpaut mobilisasi benda ataupun manusia dalam kehidupan ialah transportasi. Terdapatnya hambatan dalam transportasi bisa menghambat lancarnya sistem transportasi yang terdapat. Kereta api merupakan alat transportasi yang banyak dinikmati oleh masyarakat di Indonesia pada masa ini. Namun pada kenyataannya kereta api belum tentu dapat menguasai pasar transportasi masal.

Bidang perkeretaapian merupakan satu diantara moda transportasi dalam sistem transportasi massal nasional yang memiliki ciri pengangkutan secara massal serta memiliki keunggulan sendiri, membutuhkan lebih banyak pengembangan kemampuan serta ditingkatkan peranannya sebagai penghubung antar daerah baik nasional maupun internasional, serta berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pembangunan demi meningkatnya kesejahteraan rakyat. Oleh sebab itu, PT KAI selaku salah satu unit pelayanan publik mempunyai kewajiban membagikan pelayanan yang baik serta memuaskan untuk masyarakat.

Transportasi kereta api lewat PT. KAI (Persero) terus berupaya melaksanakan perbaikan yang dirasa masih kurang khususnya pada mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan minat masyarakat ketika melakukan mobilisasi yang menggunakan moda transportasi kereta api. PT. KAI (Persero) wajib untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan mutu pelayanan sesuai dengan ekspektasi masyarakat terkait mutu pelayanan yang lebih baik.

Akhir-akhir ini bermunculan berita di beberapa media terkait kasus tentang mutu pelayanan transportasi kereta api yang dirasa kurang menunjukkan kemajuan, khususnya pada keamanan, keselamatan, keterlambatan dan kenyamanan perjalanan kereta api. Tidak berhenti sampai disini, moda transportasi kereta api seringkali mengalami keterlambatan dan kerusakan lokomotif, sehingga lebih menurunkan citra layanan kereta api oleh PT. KAI (Persero). Kasus lain yang sesegera mungkin diselesaikan oleh PT. KAI (Persero) adalah tidak sebandingnya jumlah penumpang dengan kapasitas gerbong kereta. Berikutnya terkait fasilitas di dalam gerbong kereta api yang dirasakan oleh penumpang cenderung masih kurang layak sehingga perlu untuk dilakukan maintenance pada fasilitas dalam perjalanan kereta.

Untuk menghadapi situasi ini, perusahaan transportasi khususnya transportasi kereta api dituntut senantiasa sanggup menentukan strategi serta kebijakan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang layak. Segala perihal yang sangat berarti dalam industri adalah sumber daya manusia, sebab keefektifan serta keberhasilan sesuatu industri bergantung sekali pada mutu dan kinerja sumber daya manusianya pada industri jasa transportasi kereta api tersebut.

Organisasi mengantisipasi bahwa karyawannya harus melaksanakan semua tugas, perilaku karyawan yang dilakukan dengan sengaja, ikhlas, dan ceria hati tanpa harus diminta dan dibatasi oleh organisasi dalam pelaksanaan pendampingan yang disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). Robbins (2015: 45) mencirikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai jenis disposisi opsional yang tidak penting untuk kebutuhan akan posisi sebenarnya dari seorang karyawan, meskipun faktanya hal itu memajukan kerja yang kuat dalam asosiasi.

Bagi Ahdiyana (dalam Nugraha dan Adnyani, 2018: 2), OCB sering disebut sebagai mentalitas yang melampaui komitmen resmi yang tidak sesuai dengan kompensasi langsung, artinya, seorang individu yang memiliki OCB yang sangat besar bersedia tidak dibayar dengan uang tunai atau imbalan tertentu, melainkan untuk sikap sosial setiap individu, untuk mengatasi apa yang umumnya diantisipasi, seperti membantu pasangan selama istirahat yang disengaja.

Tingginya OCB karyawan terbentuk dari tingginya komitmen karyawan dalam pekerjaannya guna mencapai tujuan perusahaan. Komitmen mampu memberikan perubahan yang positif terhadap OCB karyawan. Hal tersebut menjadikan karyawan enggan keluar dari organisasi dan ia merasa memiliki tanggungjawab dalam menggapai tujuan perusahaan dimana ia bekerja. Luthans (dalam Kurniawan, 2015: 98) menjelaskan bahwa komitmen organisasi selaku kemauan kuat agar senantiasa menjadi anggota organisasi, kemauan berusaha maksimal sesuai dengan harapan organisasi, dan kepercayaan serta nilai yang diterima dari tujuan organisasi.

Dalam membentuk komitmen dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai diperlukan suatu kompetensi yang baik dalam mengampu pekerjaannya. Tingginya kompetensi akan berdampak positif pada tingginya komitmen dan OCB karyawan. Spencer dan Spencer (dalam Kholis & Ferdian, 2019:4) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu ciri khas yang mendasari seorang berhubungan dengan efektifitas kerja seseorang ataupun ciri dasar orang yang memiliki kausalitas dengan kriteria yang dijadikan sebagai pedoman. Kompetensi ada pada setiap orang dan lebih dalam pada karakter individu yang mampu meramalkan perilaku dan pelaksanaan secara luas dalam setiap kondisi dan tugas pekerjaan.

Selain kompetensi yang dapat menjadikan komitmen pekerja dan OCB yang tinggi, faktor kepuasan pekerjaan juga memegang peranan penting karena kepuasan pekerjaan yang tinggi justru ingin membangun komitmen dan OCB. Mangkunegara (2017: 117) berpendapat bahwa kepuasan pekerjaan merupakan kecenderungan yang menjunjung tinggi atau tidak menjunjung tinggi karyawan yang diidentifikasi dengan pekerjaannya maupun dengan kondisinya.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola aktifitas perkeretaapian di Indonesia adalah PT. Kereta Api Indonesia. Depo Lokomotif ialah divisi dari PT. KAI (Persero) Daop 8 yang bertugas buat melakukan perawatan rangkaian kereta. Dalam kegiatannya, karyawan pada kementerian ini dituntut buat mempunyai sikap kerja yang menunjang tujuan PT. KAI Indonesia.

Beberapa permasalahan yang muncul dari karyawan di Depo Lokomotif PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya yaitu sebagian karyawan kurang puas terhadap system manajerial dan stagnanisasi kompetensinya sehingga mereka belum menunjukkan OCB yang baik seperti karyawan kurang serius pada pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, kerap membesar-besarkan kasus di luar faktanya, kurang membantu rekan kerja di luar bagian ketika pegawai memiliki kendala pekerjaan.

Berkaitan dengan uraian permasalahan tersebut selanjutnya dilakukan suatu penelitian dengan tema yang membahas "**Efek Kompetensi, Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Dan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Pada Depo Lokomotiv PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya**".

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian kasus pada latar belakang tersebut, maka dirumuskan beberapa permasalahan terkait dengan tema dalam riset ini, antara lain:

- a. Bagaimanakah deskripsi tentang pengaruh kompetensi terhadap komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?
- b. Bagaimanakah deskripsi tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?
- c. Bagaimanakah deskripsi tentang pengaruh kompetensi terhadap OCB karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?
- d. Bagaimanakah deskripsi terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?
- e. Bagaimanakah deskripsi tentang pengaruh komitmen terhadap OCB karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?
- f. Bagaimanakah deskripsi tentang pengaruh kompetensi terhadap OCB yang dimediasi komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?
- g. Bagaimanakah deskripsi tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB yang dimediasi komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan pengaruh langsung kompetensi guna menumbuhkan komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.
- b. Mendeskripsikan pengaruh langsung kepuasan kerja guna menumbuhkan komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.

- c. Mendeskripsikan pengaruh langsung kompetensi guna menumbuhkan OCB karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.
- d. Mendeskripsikan pengaruh langsung kepuasan kerja guna menumbuhkan OCB karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.
- e. Mendeskripsikan pengaruh langsung komitmen guna menumbuhkan OCB karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.
- f. Mendeskripsikan pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap OCB yang dimediasi komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.
- g. Mendeskripsikan pengaruh tidak langsung kepuasan kerja guna menumbuhkan OCB yang dimediasi komitmen karyawan pada Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pembahasan hasil riset ini, antara lain:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapat dari tindakan riset ini diharapkan berguna bagi para ilmuwan dan mahasiswa STIE Mahardika mengembangkan ilmu pengelolaan SDM dan teori-teori terkait dengan SDM, terutama pemahaman yang diidentifikasi dengan kompetensi, kepuasan pekerjaan, komitmen, dan OCB karyawan.

- b. Manfaat Praktis

Hasil yang didapatkan dari aktivitas riset ini diharapkan berguna sebagai pijakan dalam pertimbangan pada manajerial SDM di Depo Lokomotif PT. KAI Daop 8 Surabaya untuk menetapkan kebijakan- kebijakan bagi pegawai khususnya kegiatan memotivasi karyawan dalam menaikkan OCB karyawan.