

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rusmalah (2018) menyatakan perusahaan yang mempekerjakan jasa petugas kebersihan tentunya memiliki beberapa tuntutan berupa peningkatan kualitas pelayanan kerja untuk mencapai target atau tujuan yang akan dicapai. Petugas kebersihan dituntut untuk memiliki respon terhadap lingkungan dimana petugas kebersihan harus membentuk lingkungan yang baik demi keuntungan perusahaan. Hidayat, dkk (2016) menyatakan petugas kebersihan di tuntut harus memiliki kemampuan dalam menggunakan berbagai alat kebersihan, cepat dalam memberikan pertolongan, seragam petugas sesuai standar, ketersediaan sumber daya dan perlengkapan yang memadai, pemenuhan kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan professional, pemahaman aturan, tanggung jawab, disiplin kerja.

Petugas kebersihan mempunyai tuntutan fisik yang khas dalam setiap melakukan pekerjaannya, dimana faktor risikonya dapat berupa beban fisik statis, gerakan berulang dan membutuhkan kekuatan otot yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya sehingga membutuhkan keamanan dan keselamatan kerja (Prasetyo, 2015). Selain tuntutan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, petugas kebersihan juga memiliki tuntutan terhadap perusahaan berupa hak atas upah yang layak dan tepat waktu, hak atas jaminan sosial, hak atas perlindungan hukum, hak atas fasilitas dan alat kerja yang memadai, hak atas cuti dan waktu istirahat, hak atas lingkungan kerja yang aman dan sehat, hak untuk mendapatkan informasi dan sosialisasi yang jelas (Baho dan Tebai, 2023).

Kerjasama yang terjalin antara perusahaan dan petugas kebersihan juga memiliki resiko atau sanksi yang akan didapatkan petugas kebersihan apabila petugas kebersihan lalai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tercantum dalam SOP perusahaan pemilik jasa petugas kebersihan yang ada di Universitas Malikussaleh berupa peringatan, pengawasan ketat, potongan gaji, hingga pemutusan hubungan kerja sebagai bagian dari upaya menjaga disiplin dan kualitas layanan kebersihan. Adapun kisaran gaji yang didapatkan petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh sesuai dengan UMP yang ada di Aceh berdasarkan pernyataan karyawan petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh namun sekitar 63% pekerja mengatakan belum dapat memenuhi kebutuhan ekonomi secara keseluruhan hal ini di dapatkan melalui survey awal kepada 30 responden yang dilakukan peneliti pada petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh.

Petugas kebersihan merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga, membersihkan, serta memastikan keadaan sebuah area dalam keadaan bersih dan rapi (Naura dan Nurchayati, 2023). Termasuk petugas kebersihan di area kampus dimana, kebersihan lingkungan kampus dapat bermanfaat sehingga memunculkan dampak besar terhadap segala kegiatan pendidikan di kampus, suasana kampus yang bersih dan menyenangkan sangat mempengaruhi kenyamanan dalam pembelajaran mahasiswa dan pengajaran para pengajar (Yunita dkk., 2023).

Adapun aturan yang diberikan perusahaan yang mempekerjakan petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh berdasarkan SOP yaitu para pekerja

diharapkan selalu menaati aturan yang berlaku selama masa kerja seperti, datang tepat waktu, tidak lalai dalam bekerja, tidak melakukan tindakan asusila, apabila petugas kebersihan tidak menaati aturan maka akan dikenakan sanksi berupa sanksi administratif apabila petugas kebersihan lalai dalam bekerja, pemutusan hubungan kerja apabila melakukan tindakan asusila, dan sanksi denda apabila petugas kebersihan terlambat ataupun absen dalam bekerja. Karena petugas kebersihan memiliki tanggung jawab dasar yaitu menjaga, membersihkan, serta memastikan keadaan sebuah area dalam keadaan bersih dan rapi sehingga petugas kebersihan harus dipastikan menaati setiap aturan yang diberikan (Naura dan Nurchayati, 2023).

Petugas kebersihan yang dapat memenuhi aturan ataupun melaksanakan tanggung jawabnya dengan maksimal akan mendapatkan kesempatan untuk naik jabatan seperti leader dan dari leader ke supervisor berdasarkan pernyataan karyawan petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh. Maka dari itu organisasi yang mampu memberikan perhatian yang penuh dan membuat karyawan percaya terhadap organisasi akan memperoleh komitmen karyawan (Soedarmadi dkk., 2017).

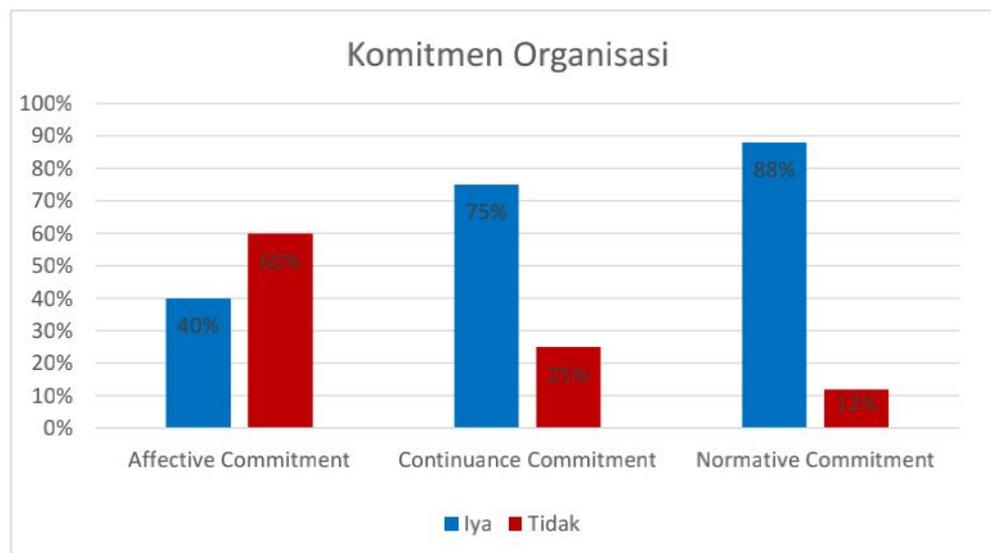
Karyawan yang memiliki komitmen tinggi maka ia akan menunjukkan rasa memiliki atas perusahaan, meningkatkan keterlibatannya dalam aktivitas organisasi, bertahan sebagai bagian dari organisasi dan berkontribusi terhadap organisasi karena ia memiliki ikatan emosional maupun merasa wajib berkontribusi terhadap organisasi. Menurut Wardhana (2021) komitmen organisasi merupakan suatu sikap yang sering diartikan sebagai keinginan kuat seseorang

untuk selalu menjadi bagian dari organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja, keinginan untuk bekerja keras mencapai tujuan organisasi, dan keyakinan serta kesadaran untuk menerima nilai juga tujuan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan survei awal pada tanggal 28 Februari 2025 kepada 30 responden untuk melihat komitmen organisasi pada petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh, dimana peneliti menggunakan teori komitmen organisasi (Mayer & Allen, 1997) komponen organisasi terdiri dari tiga yaitu, *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, dan *Normative Commitment*. adapun hasilnya sebagai berikut:

Gambar 1.1

*Diagram Komitmen Organisasi*



Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa dari ketiga komponen komitmen organisasi terdapat nilai yang berbeda-beda, pada komponen pertama *Affective Commitment* terdapat 60% subjek tidak ingin bertahan dan

menghabiskan sisa karirnya di instansi ini karena ingin mendapatkan pekerjaan lain yang lebih ringan dimasa tua. Pada komponen kedua *Continuance Commitment* terdapat 75% subjek sulit meninggalkan pekerjaan ini walau subjek menginginkannya karena banyak resiko yang akan subjek hadapi. Pada komponen ketiga *Normative Commitment* terdapat 88% subjek memiliki perasaan terikat terhadap pekerjaannya karena subjek merasa bertahan di pekerjaan ini merupakan tanggung jawab atas pekerjaan yang telah subjek pilih. Artinya seseorang bertahan pada pekerjaannya karena memiliki perasaan terikat sebagai bentuk tanggung jawab atas pekerjaan yang telah dipilih sehingga kurang memiliki ikatan secara emosional dan memilih untuk tidak menghabiskan sisa karirnya pada pekerjaan ini.

Karyawan harus mempunyai komitmen yang tinggi pada organisasinya karena karyawan yang berkomitmen dengan tujuan organisasi akan merasa yakin dan percaya bahwa nilai-nilai dan tujuan organisasi sejalan dengan harapan karyawan sehingga muncul kepuasan kerja (Teresa, 2017). Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam dunia kerja karena kepuasan kerja sangat berpengaruh dalam mengukur kinerja pegawai ataupun karyawan. (Paparang dkk., 2021).

Menurut Suryani (2022) kepuasan kerja terbentuk karena terpenuhinya beberapa hal seperti gaji atau benefit, kesempatan promosi, kondisi dan kualitas kerja, kepemimpinan dan hubungan sosial, pekerjaan itu sendiri dan lainnya, seluruh variable tersebut ditemukan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, semakin terpenuhi faktor tersebut semakin senang karyawan terhadap

pekerjaannya dan merasakan kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan mereka begitu juga sebaliknya. Brown dan Barker (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan komitmen seseorang terhadap pekerjaannya.

Wartono dan Harahap (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tercapai apabila salah satu prediktor yang penting pada karyawan yaitu komitmen organisasi dapat dimunculkan dalam setiap individu. Apabila karyawan merasakan kurangnya kepuasan yang didapatkan dalam bekerja, maka akan menurunkan komitmen afektif yaitu loyalitas terhadap organisasi, produktivitas yang menurun sehingga karyawan mengalami stres karena adanya tekanan dalam bekerja (Ratmawati dkk., 2023).

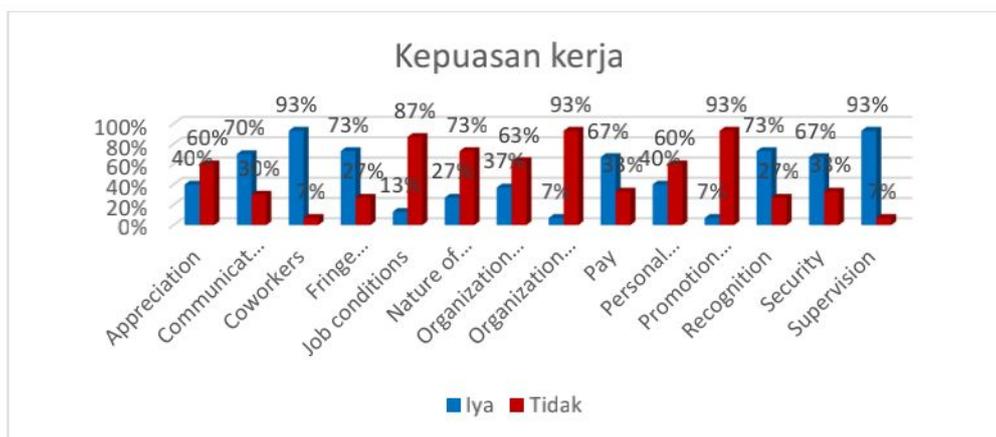
Sejalan dengan ini komitmen dalam organisasi akan menyebabkan kepuasan kerja dimana semakin seseorang berkomitmen terhadap pekerjaannya maka semakin puas pula seseorang terhadap pekerjaannya menurut (Vandenberg dan Lance, 1992). Hal ini juga dijelaskan oleh teori yang menjadi acuan peneliti tentang kepuasan kerja dimana menurut teori (Spector, 2022) tentang studi yang menilai komitmen organisasi beserta kepuasan kerja menemukan bahwa *Affective Commitment* saling keterkaitan dengan kepuasan kerja global dan diantara aspek kepuasan, *Affective Commitment* paling erat kaitannya dengan kepuasan kerja itu sendiri namun tidak dari segi gaji.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan survey awal pada tanggal 28 Februari 2025 kepada 30 responden untuk melihat kepuasan kerja pada petugas

kebersihan di Universitas Malikussaleh, dimana peneliti menggunakan teori Spector (2022) yang terdiri dari empat belas aspek yaitu, *Appreciation*, *Communication*, *Coworkers*, *Fringe benefits*, *Job conditions*, *Nature of the work itself*, *Organization itself*, *Organization's policies*, *Pay*, *Personal growth*, *Promotion opportunities*, *Recognition*, *Security*, dan *Supervision*, yaitu:

Gambar 1.2

Diagram Kepuasan Kerja



Berdasarkan hasil diagram diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek *appreciation* terdapat 60% subjek merasa tidak bangga jika mendapatkan pujian dari rekan kerjanya karena subjek merasa belum melakukan pekerjaan dengan baik. Pada aspek *communication* terdapat 70% subjek merasa memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerjanya karena rekan kerjanya selalu menginformasikan dan memberikan masukan terhadap tugas-tugas yang telah dikerjakan. Pada aspek *coworkers* terdapat 93% subjek merasa senang dengan rekan-rekan yang bekerja dengan subjek karena rekan kerja subjek baik dan peduli. Pada aspek *fringe benefits* terdapat 73% yang merasa senang dengan asuransi yang diberikan oleh intansi karena mendapatkan jaminan kesehatan. Pada

aspek *job conditions* terdapat 87% yang merasa senang dengan lingkungan kerjanya karena banyak hal yang dapat dilihat dan dikerjakan. Pada aspek *nature of the work itself* terdapat 73% subjek merasa tugas yang diberikan dapat dimengerti karena didampingi dan dijelaskan dengan baik. Pada aspek *organization itself* terdapat 63% subjek merasa instansi tempat subjek bekerja masih belum dapat memenuhi beberapa kebutuhan perekonomian karena banyaknya pengeluaran seperti pendidikan anak dan kebutuhan pokok yang lain. Pada aspek *organization's policies* terdapat 93% subjek merasa aturan dan prosedur dalam pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik karena setiap pekerjaan yang dilakukan dipantau oleh koordinator kebersihan. Pada aspek *pay* terdapat 67% yang merasa puas dengan benefit yang subjek dapatkan selama subjek bekerja diinstansi ini karena dapat membantu perekonomian keluarga walau tidak banyak. Pada aspek *personal growth* terdapat 60% subjek merasa tidak mendapatkan ilmu pengetahuan yang baru karena masih menggunakan aturan yang sama. Pada aspek *promotion opportunities* terdapat 93% subjek merasa tidak memiliki peluang untuk naik jabatan karena subjek tidak tahu bagaimana cara penilaian untuk naik jabatan. Pada aspek *recognition* terdapat 73% subjek merasa semangat melakukan pekerjaannya karena merasa mendapatkan pengakuan yang pantas atas kinerjanya yang bagus. Pada aspek *security* terdapat 67% subjek merasa mendapatkan kesempatan untuk berkembang karena instansi memberikan hak-hak pekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pada aspek *supervision* terdapat 93% subjek merasa harus mengerjakan pekerjaan dengan baik karena subjek akan mendapatkan pengawasan selama masa kerja.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh.

## **1.2 Keaslian Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh Febriyansah, dkk (2021) dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan PT X”. Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis korelasional. Pada penelitian ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif serta *linier* antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki oleh seseorang maka semakin tinggi pula komitmen organisasi yang dimiliki. Begitupula sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja seseorang maka semakin rendah pula komitmen organisasi yang dimiliki. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Febriyansah, dkk (2021) dengan penelitian ini adalah kriteria dalam pengambilan sampel, pada penelitian yang dilakukan Febriyansah, dkk (2021) metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan subjek pada penelitian sebanyak 50 orang pegawai tetap PT X dengan kriteria, karyawan tetap perusahaan X, masa kerja diatas 1 tahun, penempatan dikantor pusat sedangkan pada penelitian ini tidak memiliki kriteria tertentu yang artinya semua sampel memiliki kesempatan yang sama.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani, dkk (2018) dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Pada Polisi Wanita”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif

dengan analisis korelasional. Pada penelitian ditemukan hasil ada hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi, semakin tinggi nilai kepuasan kerjanya maka semakin meningkat pula tingkat komitmen organisasinya. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani, dkk (2018) dengan penelitian ini adalah pemilihan subjek, pada penelitian (Ramadhani dkk., (2018) respondennya seluruh polisi wanita polrestabes surabaya yang berjumlah 80 orang sedangkan pada penelitian ini, respondennya seluruh karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Lhokseumawe dan Aceh Utara.

Penelitian yang dilakukan Wartono dan Dewi (2023) dengan judul “Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan di Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* merupakan bagian dari desain penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara pemilihan subjek. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan analisis korelasi *product moment* dari *Pearson* diperoleh hasil yang signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi, yang mengartikan terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Wartono dan Dewi (2023) dengan penelitian ini yaitu, penelitian (Wartono & Dewi, 2023) menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dimana jumlah populasi terdiri dari 50 orang sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis korelasional.

Penelitian yang dilakukan oleh Gultom, dkk (2020) dengan judul “Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik yang menitikberatkan pengujian hipotesis. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian korelasional. Pada penelitian ini ditemukan hasil yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan OCB berarti menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan OCB berkorelasi positif dan sangat signifikan. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Gultom, dkk (2020) dengan penelitian ini yaitu dalam penelitian yang dilakukan oleh (Gultom dkk., 2020) menggunakan tiga variabel dengan satu variabel yang berbeda pada penelitian ini, dimana penelitian ini hanya mencari hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Gultom dkk., 2020) mencari hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian yang dilakukan Hedayat, dkk (2018) dengan judul “*Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis korelasional. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara komitmen organisasional dengan kepuasan kerja. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Hedayat, dkk (2018) dengan penelitian ini yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh (Hedayat dkk., 2018) menggunakan 60 dosen tamu dari Universitas Payam Nour sedangkan

pada penelitian ini menggunakan karyawan petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada petugas kebersihan di Universitas Malikussaleh.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi referensi, literatur ataupun sumbangan ilmiah terutama dalam pengembangan di bidang psikologi industri dan organisasi. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan bagi perusahaan tentang bagaimana kepuasan kerja pada karyawannya.

#### **1.4.2 1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi responden penelitian, melalui hasil penelitian ini dapat memberikan landasan untuk individu mengetahui gambaran umum tentang dunia kerja dalam segi kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan maupun rujukan untuk penelitian berikutnya dengan topik-topik terkait.

- c. Bagi instansi, penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk lebih mengerti bagaimana cara meningkatkan kepuasan kerja para karyawan.