

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang paling penting dalam mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu organisasi. Salah satu kunci keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah kinerja karyawan. Suatu organisasi harus mampu menampilkan kinerja terbaik agar dapat bersaing dalam dunia usaha. Menurut Dessler (dalam Novia, 2009), penilaian kinerja adalah memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih baik lagi. Dengan kata lain penilaian kinerja dilakukan dengan cara melakukan penilaian atas perilaku manusia dalam menjalankan peran dan kewajibannya dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu aspek perilaku manusia dalam penilaian kinerja menjadi dominan. Dalam usaha pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, unsur kesejahteraan perlu diperhatikan. Unsur kesejahteraan dapat memacu semangat kerja dan produktivitas karyawan. Peningkatan kesejahteraan karyawan secara langsung maupun tak langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Secara langsung yaitu kenaikan gaji karyawan, pemberian bonus, tunjangan resiko, lingkungan kerja dan tunjangan yang lain. Tunjangan-tunjangan secara tak langsung dengan memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan aman serta promosi jabatan pada karyawan berprestasi. Prestasi karyawan yang baik akan memberikan sumbangan untuk kemajuan dan peningkatan keuntungan organisasi.

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu factor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi (Sedarmayanti, 2013).

Untuk memenangkan persaingan menjadikan jasa digemari konsumen maka salah satu upaya yang harus dilakukan adalah mampu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kemampuan yang handal baik dalam penguasaan ilmu, terampil dalam berproduksi, sikap, sampai dalam hal memasarkan jasa. Oleh karena itu kemampuan pelaku bisnis sangat tergantung dengan kemampuan SDM, karena SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif utama dan pengelolaan sumber keunggulan lainnya. Suatu organisasi atau perusahaan memerlukan SDM untuk melaksanakan proses kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan, dengan mengelola SDM secara profesional. Peran SDM dalam suatu

organisasi terdiri dari berbagai aktivitas fungsi manajemen, termasuk perusahaan jasa kesehatan (Schwab, 2015). Namun di sisi lain masih terdapat keterbatasan dan permasalahan, permasalahan ini diakibatkan oleh banyaknya jumlah tugas di tempat kerja yang tidak sebanding dengan jumlah karyawan. Selain itu pada situasi dan kondisi tertentu terkadang karyawan juga harus bertukar *shift* kerja dengan rekan kerja lainnya dan bahkan harus menggantikan rekannya dalam menjalankan tugas pekerjaannya dikarenakan adanya suatu kepentingan yang mendesak. Maka untuk mengatasi hal-hal seperti ini sangat diperlukan sikap sukarela dan tolong-menolong dari seorang karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas pekerjaan yang telah ditetapkan. Sikap sukarela inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Robbins dan Judge (2013) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Perilaku tersebut bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Menurut Markoczy dan Xin dalam (Ibrahim, 2013) suatu organisasi atau institusi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai *good citizens*, termasuk institusi seperti perusahaan yang mengedepankan pelayanan. Beberapa faktor untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik adalah dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong-menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Selain itu menurut Robbins dan Judge (2013) fakta menunjukkan bahwa organisasi yang pegawainya memiliki OCB tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa OCB dalam hal ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain (Purba & Seniati, 2004, dalam Rahmayanti, dkk, 2014). Pendapat lain dikemukakan Garray dalam (Rahmayanti, dkk, 2014) OCB dijabarkan sebagai perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan organisasi (Hidayat, 2015).

Literatur terdahulu, yang meneliti tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berhubungan dengan hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, komitmen organisasi, keterlibatan karyawan, dan *leader-member exchange*. Organ (1988) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berbeda dengan komitmen organisasi (Cohen & Vigoda, 2000). Hal ini

diperkuat penelitian Hidayat (2015), Kurniawan (2015), Bodroastuti (2016), Yanti (2017), Darmawan (2018), Fini (2019), Ruliaji (2019), Hasim (2019), Azka (2019), dan Puspita (2019) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh factor komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya kerja.

Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Gautam Van Dick, *et al*, 2004). Adapun konsep komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen (1991) dalam Nursyamsi (2013) menyatakan bahwa terdapat tiga bentuk komitmen di antaranya: (1) komitmen afektif; (2) komitmen normatif; dan (3) komitmen kontinuan (berkelanjutan). Dalam rangka memperkuat penelitian ini, ada beberapa literatur sebelumnya yang pernah diteliti, dan hasilnya sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan komitmen organisasi; dan juga berkontribusi timbal balik (Sahertian *et al*, 2011). Penelitian lain dihasilkan oleh warganegara Korea (Han Ji-Wook *et al*, 2005) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) khususnya komitmen afektif. Wahyuningsih (2009) meneliti pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan terbukti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Salah satu kepuasan sejati yang dapat diperoleh dalam lingkungan kerja adalah rasa bangga, puas dan keberhasilan dalam melakukan tugas pekerjaannya secara tuntas, biasa disebut dengan insting keahlian. Prestasi memberikan pada seseorang status sosial, respect dan pengakuan dari lingkungan masyarakat atau perusahaan (Kartini, 2005).

Komitmen organisasi adalah dorongan dari dalam individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dengan kepentingan sendiri (Weiner dalam Coryanata, 2014). Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya. Sebagai definisi yang umum. Hal ini disebabkan karena antara keterlibatan kerja dengan komitmen organisasi sangat erat hubungannya. Keterlibatan kerja sebagai derajat kemauan untuk menyatukan dirinya dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan, dan menganggap pekerjaannya sebagai bagian utama dari kehidupannya. Komitmen

dari karyawan merupakan sesuatu yang penting. Karena dampaknya antara lain terhadap keterlambatan, ketidakhadiran, keinginan untuk pindah kerja, dan perputaran tenaga kerja (Krisna, 2007).

Siagian (2008) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang karyawannya terhadap pekerjaannya yang berhubungan erat sikap dari karyawannya terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. (Gering, Supriyadi dan Triguno, 2001).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember yang tidak dapat ditebak karena tidak konsisten. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember yang kadang baik misalnya saling membantu rekan kerja, hubungan komunikasi antar rekan kerja terjalin baik, patuh terhadap aturan perusahaan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember yang juga kurang baik terkait dengan konflik antar karyawan dan kedisiplinan karyawan yang buruk. Komitmen karyawan terhadap organisasi dan kepuasan kerja karyawan menjadi faktor baik buruknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember. Berikut ini adalah data kepuasan kerja karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember dapat dilihat pada tabel 1.1:

**Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Kerja Karyawan dan Dampaknya Pada *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember 2019**

Penyebab	Jumlah	OCB Karyawan
Kurangnya komitmen organisasi	6	6 orang menurun
Adanya kepentingan lain disaat jam kerja	4	4 orang menurun
Ketidak puasan terhadap sikap atasan	2	2 orang menurun
Ketidak puasan dalam bekerja	1	1 orang menurun
Kurangnya komunikasi antar karyawan	3	3 orang menurun

**Sumber : PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember 2019**

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa bahwa penyebab rendahnya kepuasan kerja karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember. Kurangnya komitmen organisasi terdapat 6 kasus sehingga OCB dari 6 orang karyawan

menurun, adanya kepentingan lain disaat jam kerja 4 kasus sehingga OCB dari 4 orang karyawan menurun, ketidak puasan terhadap sikap atasan ada 2 kasus sehingga OCB dari 2 orang karyawan menurun, ketidakpuasan dalam bekerja 1 kasus sehingga OCB dari 1 orang karyawan menurun, dan kurangnya komunikasi antar karyawan terdapat 3 kasus sehingga OCB dari 3 orang karyawan menurun. Beberapa kasus yang sudah terjadi disinyalir menyebabkan karyawan tidak puas dalam bekerja sehingga berdampak pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang semakin menurun. PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember hendaknya lebih memperhatikan factor kepuasan kerja karyawannya. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan merupakan empiris yang dapat menentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Berdasarkan data dan fenomena yang terjadi di PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember, penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember karena setelah melakukan pertimbangan yang logis, penulis merasa bahwa masalah ini layak untuk ditelaah lebih lanjut.

## 1.2 Rumusan Masalah

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain (Purba & Seniati, 2004, dalam Rahmayanti, dkk, 2014). Komitmen organisasi adalah dorongan dari dalam individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dengan kepentingan sendiri (Weiner dalam Coryanata, 2014). Siagian (2008) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya. Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. (Gering, Supriyadi dan Triguno, 2001). Hal ini diperkuat penelitian Hidayat (2015), Kurniawan (2015), Bodroastuti (2016), Yanti (2017), Darmawan (2018), Fini (2019), Rulijaji (2019), Hasim (2019), Azka (2019), dan Puspita (2019) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh factor komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya kerja. Berdasarkan uraian di atas terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember ?
3. Apakah budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Bumi Gasindo Rambipuji Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberuikan manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan  
Dapat memberikan masukan dan sebagai informasi tambahan bagi pihak perusahaan dalam menerapkan pada karyawan agar berkomitmen terhadap perusahaan dan berupaya menciptakan kepuasan kerja untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.
2. Bagi almamater  
Menambah pengalaman penulis sehubungan dengan manajemen sumber daya manusia di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Khususnya dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Sebagai bahan informasi dan referensi serta kajian dan acuan bagi para penulis berikutnya serta pihak lain yang membutuhkannya pada masa yang akan datang.
3. Bagi peneliti  
Bagi penelitian lanjutan, sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.