

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Memasuki negara berkembang pada saat ini, persaingan bisnis sangat kompetitif kemajuan perusahaan sangat penting. Untuk menghadapi persaingan, organisasi-organisasi memerlukan sumber daya manusia yang dapat membantu untuk mencapai tujuan perusahaan (Ahdiyana, M. 2010). Sumber Daya Manusia Merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja Sumber Daya Manusia yang ada pada organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia tidak saja membantu organisasi melainkan juga membantu organisasi menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai oleh perusahaan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia merupakan suatu keharusan dan bukan merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. (sedarmayanti, 2013).

Sumber daya manusia memiliki bakat yang mampu bekerja secara efektif dan efisien, tanpa adanya mereka maka perusahaan tidak akan terlaksana dengan baik. (Hariandja 2002, h 2). Efektifitas suatu perusahaan dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat kepribadian, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi. (Robbins & Judge, 2008). Sumber daya manusia dipandang sebagai aset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam tiap proses produksi barang dan jasa.

Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam industry dan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, mempertahankan kualitas dan mengendalikan biaya ketenagakerjaan. (Hasibuan (2005). Kebutuhan dan keinginan dari karyawan Sebagian SDM harus didukung oleh perusahaan agar karyawan dapat bermotivasi untuk bekerja dengan baik, dan merasa puas dengan hasil kerjanya, Sehingga dibutuhkan kontribusi perusahaan dalam menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan kinerja yang dihasilkan maksimal, (Robbins, 2008).

. Kepuasan kerja berhubungan sikap seseorang mengenai Pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya, memilih bertahan bekerja untuk organisasi. Pekerja yang merasapuas juga cenderung terlibat dalam perilaku organisasi yang melampau diskripsi tugas serta membantu mengurangi beban kerja dan beban stress anggota lain dalam organisasi. Pekerja yang tidak puas cenderung bersikap menentang dalam hubungannya dengan kepemimpinan dan terlibat dalam berbagai perilaku yang kontraproduktif. Ketidakpuasan alasan utama seseorang meninggalkan organisasi. (Hughes et al. 2012: 337). Selain kepuasan kerja hal lain yang menjadi perilaku karyawan yang berdampak positif bagi perusahaan yaitu komitmen.

Komitmen adalah sikap loyalitas karyawan dan proses berkelanjutan dari seorang anggota organisasi. Mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksekan dan kebaikan organisasinya, (Luthans, 2006:249). Para menejer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Definisi komitmen sebuah keadaan psikologi karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Beberapa organisasi memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi tertentu kualifikasi lowongan pekerjaan. Hanya saja banyak pengesuha maupun pegawai yang masih belum memahami arti komitmen yang sebenarnya. Padahal pemahaman tersebut sangat penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif. (Kuntjoro, 2009).

Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, maka SDM/karyawan akan memberikan pelayanan yang baik. Karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja SDM yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja Sumber Daya Manusia (Karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner & Kinick, 2004).

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan sebuah istilah yang dipakai untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, tidak secara langsung atau ekplisit berkaitan dengan system imbala yang formal, dan secara luas mendorong fungsi efisien dan efektif diorganisasi.

Organ (Srimulyani, 2012) mengemukakan 5 (lima) dimensi dari OCB, yaitu

- 1) Altruism, perilaku karyawan dalam saling tolong menolong sesama rekan kerja
- 2) Civic Virtue, memiliki tanggung jawab penuh dan memberikan dukungan terhadap keputusan yang sudah disetujui organisasi.
- 3) Conscientiousness, mematuhi peraturan yang sudah ditentukan oleh organisasi.
- 4) Courtesy, berhubungan baik dengan sesama rekan kerja.
- 5) Sportmanship, tanpa ada keluhan yang terjadi dalam pekerjaan meskipun kondisi tidak sesuai dengan keinginan dalam bekerja.

Jika perusahaan memiliki karyawan OCB yang tinggi, maka karyawan memilih perilaku baik (extra-role), dan karyawan tersebut secara tidak langsung mampu melaksanakan pekerjaan yang bukan ketetapan dari organisasi. Didalam perusahaan, OCB merupakan bentuk perilaku karyawan yang mampu bertahan tanpa mempertimbangkan untung rugi, karyawan memiliki kesadaran yang tinggi untuk saling membantu menyelesaikan pekerjaan yang bukan dari tugasnya atau kewajiban karyawan ditempat bekerja. Organ (Srimulyani, 2012).

Kota Jember merupakan salah satu kota pelajar dan pekerja, sehingga aktivitas yang dilakukan setiap hari sangat padat. Oleh karena itu mereka mencari tempat yang enak digunakan sebagai tempat berkumpul atau sekedar bersantai untuk melepas lelah sehabis beraktivitas. Pelajar dan pekerja biasanya memilih kaffe untuk bersantai. Maka pertumbuhan industri kaffe di Jember mencapai 50% dan selalu meningkat. Karena banyaknya peminat kaffe, maka banyak orang membuka usaha Kafe untuk mencari keuntungan. Begitu juga segi tempat kafe memberikan ruangan yang cukup nyaman, dan luas sehingga memadai konsumen yang berkunjung.

Selain itu membuka bisnis Cafe ini juga memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat disekitarnya. Terutama bagi pendidikan yang rendah. Maka sumber daya menjadi peranan penting dalam perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia faktor-faktor produksi yang lain tidak bisa dilakukan secara maksimal. Salah satu tugas dari manajemen sumber daya manusia yaitu menjaga dan memelihara karyawan yang ada, agar tetap harmonis hubungan dalam bekerja. Untuk menciptakan OCB, organisasi perlu mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi OCB. Kontek

budaya dapat mempengaruhi bentuk perilaku OCB. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB maka usaha untuk mengendalikan perilaku karyawan mudah, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasi. Karyawan memiliki OCB yang tinggi, maka secara tidak langsung mereka siap untuk melakukan pekerjaan yang bukan bagian dari tugasnya. Karyawan tidak mementingkan dan menguntungkan dirinya sendiri dengan tanpa mengharapkan imbalan dari siapapun. Karyawan yang memiliki OCB maka dapat memahami orang lain. (Bachrach, 2002).

Dari fenomena diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa OCB adalah suatu perilaku kerja yang dimiliki oleh karyawan dilakukan secara sukarela atau keikhlasan kerja yang ada pada diri mereka sendiri tidak menginginkan imbalan dari siapapun, seperti berpatipasi aktif dalam kegiatan. Jika semua karyawan telah memiliki OCB, maka secara tidak langsung mereka siap untuk melakukan pekerjaan yang bukan bagian dari tugas mereka, perilaku OCB ini akan meningkatkan efektifitas organisasi. Karena organisasi yang sukses memerlukan karyawan yang hendak menjalankan lebih dari sekedar tugas biasa, mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. OCB dapat timbul dari beberapa faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya yang sedang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinan terhadap organisasinya.

Adapun penelitian ini dilakukan di Cafe My Way Jember Jl Mastrip dan kaffe My Way Jl. Kaliurang. Karena dikedua Cafe tersebut ada perilaku karyawan yang mengarah ke perilaku OCB. Hal ini dilihat dari proses kerja, lama bekerja, dan kepuasan yang timbul dalam diri para pekerja tersebut sehingga mau memberikan extra-role bagi perusahaan. Selain itu karyawan merasa puas dengan terhadap pekerjaannya karena adanya kesesuaian dalam bekerja.

**Tabel Jumlah Pengunjung  
Tanggal 9 -13 Juni**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
<b>9 Juni</b>	<b>384</b>
<b>10 Juni</b>	<b>356</b>
<b>11 Juni</b>	<b>387</b>
<b>12 Juni</b>	<b>452</b>
<b>13 Juni</b>	<b>483</b>
<b>Jumlah</b>	<b>2.062</b>

Sumber: Caffe My Way Jember.

Dari Tabel diatas dapat diketahui jumlah pengunjung yang ada pada Café My Way Wey Jember mengalami peningkatan setiap harinya, Semua hal yang ada di Cafe My Way pelayanan tersebut ditunjukkan untuk mampu memenuhi permintaan konsumen. Karena kepuasan konsumen yang akhirnya dikenal oleh masyarakat kabupaten jember terutama bagi mahasiswa dan para pekerja yg ada didaerah Jember.

**Tabel 1.1 Data OCB Karyawan Cafe My Way Jember 2018**

<b>NO</b>	<b>Elemen OCB</b>	<b>responden</b>		<b>presentase</b>
<b>1</b>	Menolong rekan kerja yang tidak masuk tanpa imbalan	30	0	0
<b>2</b>	Mengerjakan pekerjaan dengan tanggung jawab	30	10	50%
<b>3</b>	Memberikan arahan dengan rekan kerja yang baru	30	2	5%
<b>4</b>	Mengikuti perubahan peraturan	30	0	-
<b>5</b>	Mengikuti kegiatan yang diadakan oleh perusahaan	30	6	30%

Sumber: cafe My Way Jember 2018

Dari tabel diatas, didapat melalui penjelasan yang diberikan oleh pihak anggota organisasi dari cafe My Way dapat disimpulkan bahwa karyawan yang terlibat perilaku OCB, pada tahun 2018 masih rendah karena kurangnya kesadaran mereka untuk menolong sesama rekan kerja, seakan tidak mempunyai rasa tanggung jawab lebih dalam bekerja. Penjabaran diatas adalah, dimana para karyawan merasa tidak puas dengan terhadap pekerjaannya, dan kepuasan yang timbul dalam diri para pekerja tersebut sehingga sulit karyawan mau memberikan extra-role bagi perusahaan Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dipandang perlu untuk mengedakan suatu penelitian yang berjudul

**“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap *Organizational Behavior Citizenship* Pada Karyawan di Cafe My Way JEMBER”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Perilaku karyawan dalam menjalani tugas atau pekerjaan dapat berupa tingkah laku positif, yaitu karyawan melakukan pekerjaan melebihi tugas dari organisasi, sehingga organisasi berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan lebih fokus kepada pokok permasalahan yaitu:

1. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan Cafe My Jember ?
2. Apakah Komitmen berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan Cafe My Wey Jember ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis serta apakah kepuasan kerja berpengaruh pada perilaku OCB karyawan di Cafe My Wey Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis serta apakah komitmen berpengaruh pada perilaku OCB karyawan di Cafe My Wey Jember.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan  
Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengembangkan sistem SDM yang lebih baik, terutama yang berhubungan dengan OCB.

2. Bagi penulis  
Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*.
3. Bagi pihak lain  
Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi maupun sebagai acuan khususnya bagi yang berminat pada permasalahan OCB.

## 1.5 Ruang Lingkup

### *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational Behavior Citizenship (OCB) perilaku ini sering dijadikan bahan pembicaraan yang positif dan patut dicontoh dalam dunia kerja. Organisasi membutuhkan karyawan yang akan melakukan OCB dengan baik. (Organ, 1988) mengidentifikasi 5 (lima) kategori dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur variabel OCB karyawan yaitu:

- 1 Altruism (mementingkan orang lain):
  - 1 Membantu orang lain telah absen.
  - 2 Membantu orang lain yang memiliki beban kerja berat.
  - 3 Kesediaan membantu orang lain yang memiliki masalah pekerjaan.
  - 4 Selalu siap untuk membantu orang lain disekitarnya.
- 2 Conscientiousness (kehatian-hatian):
  - 1) Mematuhi peraturan perusahaan meski tidak ada yang melihat
  - 2) Kehadiran ditempat kerja
  - 3) Menjadi karyawan yang paling hati-hati saat melakukan pekerjaan.
- 3 Sportsmanship (sikap positif)
  - 1) Tidak mencari kesalahan pada orang lain
  - 2) Memberikan contoh yang baik bagi karyawan lain.
- 4 Courtesy (kehormatan):
  - 1) Sadar jika melakukan kesalahan terhadap orang lain.
  - 2) Tidak menyalahgunakan hak orang lain.
  - 3) Mengambil langkah untuk mencegah masalah dengan karyawan lain.
- 5 Civic Virtue (kebijakan anggota):
  - 1) Menghadiri pertemuan yang tidak wajib tetapi dianggap penting.
  - 2) Mengikuti perubahan yang ada di organisasi.
  - 3) Menghindari konflik yang tidak perlu.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi hal yang akan dibahas dalam skripsi. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

### **Bab II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, definisi dan penjelasan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan Pustaka, Penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneulis menguraikan tentang objek penelitian, populasi penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, operasional variabel, dan teknik analisis data.

