

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan karena keberhasilan dan efektivitas suatu perusahaan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Tujuan perusahaan tidak dapat tercapai tanpa peranan dari sumber daya manusianya. Setiap perusahaan mengharapkan karyawannya dapat bekerja maksimal baik secara individu maupun kelompok.

Pekerjaan yang dilakukan secara maksimal dapat meningkatkan produktivitas serta akan mempengaruhi kemajuan perusahaan. Kriteria bekerja yang baik mengharuskan karyawan untuk berperilaku sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Perilaku yang diharapkan perusahaan tidak hanya bekerja sesuai dengan standar perusahaan saja (*in role*) tetapi juga berperilaku melebihi standar perusahaan (*extra role*).

Perilaku *extra role* ini disebut juga dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang dilakukan secara sukarela dan memiliki kontribusi yang nyata terhadap keefektivitasan perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku diluar kewajiban formal pekerjaannya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk dapat

meningkatkan loyalitas karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi tidak hanya mampu mengerjakan pekerjaannya saja, namun juga dapat melakukan tugas ekstra seperti membantu rekan kerja, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, dan dapat menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Maka dari itu, perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terlebih saat ini perkembangan ekonomi yang semakin pesat di Indonesia membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat.

Dilansir dari situs web (Kemenperin.go.id, 2021) industri otomotif merupakan salah satu sektor andalan yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap perekonomian nasional. Saat ini, terdapat 22 perusahaan industri kendaraan bermotor roda empat atau lebih yang ada di Indonesia. Dengan demikian, membuktikan bahwa terjadi persaingan yang semakin ketat antar perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan kompetitor, perusahaan perlu didukung dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Keberadaan OCB sangat penting dalam meningkatkan kinerja dalam perusahaan.

Masalah atas rendahnya tingkat OCB dapat terjadi di berbagai perusahaan, termasuk pada PT X yang berlokasi di Jakarta Timur yang termasuk dalam industri otomotif. PT X merupakan main dealer kendaraan roda empat atau lebih yang menyediakan layanan penjualan, perawatan

mobil, perbaikan bodi dan cat serta tukar tambah mobil. Berikut adalah tabel mengenai laporan kehadiran dan keterlambatan karyawan PT X.

Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan PT X

Bulan, Tahun	Sakit	Izin	Terlambat	Cuti
Januari, 2023	13	4	10	6
Februari, 2023	7	3	22	14
Maret, 2023	6	2	38	19
April, 2023	5	0	27	9
Mei, 2023	12	2	46	7
Juni, 2023	4	9	53	16

Sumber : HRD PT X (2023)

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa absensi karyawan dari bulan Januari sampai Juni 2023 mengalami peningkatan di beberapa bulan tertentu. Tingkat keterlambatan karyawan yang paling signifikan terjadi pada bulan Juni 2023, yang mana terdapat 53 karyawan. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan masih tergolong rendah. Apabila dimensi *Organizational Citizenship Behavior* dikaitkan dengan tingkat kehadiran maka salah satu dimensinya adalah *conscientiousness*.

Dimensi ini berkaitan dengan perilaku karyawan yang melebihi harapan perusahaan, misalnya efisiensi penggunaan waktu. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila karyawan yang memiliki perilaku OCB dengan dimensi *conscientiousness* yang tinggi, maka karyawan akan berusaha untuk meminimalisir keterlambatan dan memberikan kontribusi terbaik pada perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Selain data yang

diperoleh dari HRD, peneliti juga melakukan pra survey pada 30 karyawan.

Berikut adalah tabel untuk mengetahui perilaku OCB karyawan PT X.

Tabel 1. 2 Hasil Pra-Riset mengenai OCB Karyawan PT X

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah Bapak/Ibu selalu tepat waktu ketika datang ke kantor atau pulang dari kantor?	35%	65%
2	Apakah Bapak/Ibu bersedia membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa mempertimbangkan <i>reward</i> maupun penghargaan yang akan diterima?	33,35%	66,65%
3	Apakah Bapak/Ibu bersedia melaksanakan pekerjaan seperti mengikuti pertemuan atau rapat pada hari libur atau akhir pekan?	31,65%	68,35%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat diartikan bahwa perilaku OCB belum dapat diterapkan dengan baik oleh karyawan. Sedangkan perusahaan yang sukses sangat membutuhkan karyawan yang ingin melakukan pekerjaan lebih dari tugas formal dan memberikan kinerja yang melebihi harapan perusahaan. Untuk dapat meningkatkan perilaku OCB karyawan pada perusahaan masih sangat sulit untuk dilakukan. Hal ini menunjukkan terdapat berbagai permasalahan yang menghalangi terciptanya perilaku OCB. Permasalahan tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Riset mengenai Variabel Bebas

No	Faktor Yang Mendasari	Pernyataan	Jawaban	
			Ya	Tidak
1.	Kepuasan Kerja	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang saya miliki, sehingga membuat saya secara sukarela melakukan pekerjaan yang lebih dari standar pekerjaan yang diberikan.	43,3%	56,7%
2.	Komitmen Organisasi	Saya ingin tetap bekerja dan berinisiatif untuk melakukan pekerjaan yang melebihi ketentuan formal pekerjaan saya.	33,3%	66,7%
3.	Keterlibatan Kerja	Saya merasa senang jika terlibat dalam pekerjaan yang diluar tanggung jawab saya.	66,7%	33,3%
4.	Motivasi	Saya selalu termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang bukan kewajiban saya.	53,3%	46,7%
5.	Budaya Organisasi	Saya dan rekan kerja saling mengembangkan ide dan mencari solusi dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.	73,3%	26,7%
6.	Iklm Organisasi	Saya mematuhi peraturan kerja yang diterapkan oleh perusahaan.	70%	30%
7.	Kepribadian	Saya selalu mengerjakan pekerjaan yang melebihi tuntutan perusahaan.	63,3%	36,7%
8.	Lingkungan Kerja	Fasilitas yang saya terima membuat saya berkeinginan untuk melakukan pekerjaan lebih.	70%	30%

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra-riset yang telah dilakukan, peneliti menduga terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi OCB pada karyawan PT X. Diketahui faktor yang mempengaruhi OCB yang pertama yaitu komitmen organisasi sebesar 33,3%. Komitmen organisasi merupakan sebuah usaha atau perilaku yang dilakukan untuk mempertahankan keanggotaan di

tempatya bekerja. Membangun OCB sangatlah penting di lingkungan kerja, hal tersebut didukung oleh komitmen yang ada pada diri masing – masing karyawan untuk memajukan perusahaannya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan berupaya untuk menjadikan perusahaan ke arah yang lebih baik. Menurut Saputra & Supartha (2019) adanya komitmen yang tinggi akan meningkatkan perilaku sukarela pada karyawan. Sebaliknya, apabila komitmen yang dimiliki karyawan rendah maka sangat sulit untuk mengembangkan perilaku sukarela sehingga usaha karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan masih rendah.

Faktor kedua yang mempengaruhi OCB yaitu kepuasan kerja sebesar 43,3%. Ketidakpuasan kerja yang ada dalam diri karyawan dapat menimbulkan masalah sehingga menyebabkan terjadinya kinerja karyawan yang menurun. Karyawan yang dapat dikatakan puas dengan perusahaan tempatnya bekerja, memiliki kesamaan antara keinginan dengan kenyataan mengenai pekerjaannya dan dapat menunjukkan sikap positif. Apabila karyawan telah puas dengan pekerjaannya, maka karyawan tersebut dapat melakukan perilaku *extra role* untuk kemajuan perusahaan (Yuliana & Kurniawan, 2020).

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi OCB adalah motivasi. Berdasarkan hasil pra penelitian sebesar 53,3% karyawan mengatakan bahwa motivasi untuk melakukan pekerjaan yang bukan kewajibannya dapat mempengaruhi timbulnya perilaku sukarela. Karyawan yang memiliki motivasi dalam dirinya dapat menjadi pendorong untuk dapat melaksanakan

tugas dan kewajibannya. Motivasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena individu yang bermotivasi tinggi lebih mungkin untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Karyawan yang telah memiliki motivasi tinggi dalam bekerja maka akan mengembangkan OCB, yang mana karyawan akan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya bahkan mampu melakukan aktivitas atau pekerjaan diluar dari kewajiban yang diberikan oleh perusahaan (Putra & Sudibya, 2018).

Faktor keempat yang mempengaruhi timbulnya perilaku sukarela yaitu kepribadian. Perilaku tetap yang menentukan persepsi terhadap lingkungannya dapat ditentukan oleh kepribadian pada diri seseorang. Kepribadian baik karyawan diharapkan dapat menumbuhkan perilaku yang baik pula pada perusahaan serta dapat mengarahkan karyawan pada perilaku OCB (Tutugo & Solichin, 2020). Berdasarkan hasil pra penelitian menunjukkan sebesar 63,3%, yang mana karyawan mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku OCB adalah kepribadian yang ada dalam diri karyawan tersebut. Kepribadian baik yang ada dalam diri dapat mendorong karyawan untuk bersikap positif dan melakukan pekerjaan yang melebihi tuntutan perusahaan.

Faktor selanjutnya pada hasil pra penelitian yaitu keterlibatan kerja menunjukkan angka sebesar 66,7%, yang mana karyawan berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku sukarela pada perusahaan yaitu adanya keterlibatan dalam pekerjaan yang diluar tanggung jawabnya.

Keterlibatan kerja mengacu pada kesediaan seseorang untuk lebih bekerja keras dari yang diinginkan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan menjadi optimal. Seseorang yang tingkat keterlibatan kerjanya tinggi akan melakukan tugas tanpa mengharapkan kompensasi karena mereka sangat menganggap bahwa pekerjaan merupakan sesuatu yang penting (Ilhamiyah & Harsono, 2022). Dengan demikian, individu akan merasa senang apabila terlibat dalam pekerjaan diluar tanggung jawabnya.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi OCB adalah iklim organisasi. Berdasarkan hasil pra penelitian terdapat sebesar 70% karyawan mengatakan bahwa perilaku yang melebihi persyaratan kerja dapat dipengaruhi oleh iklim organisasi. Iklim organisasi merupakan suasana kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam sebuah tim atau perusahaan. Persepsi karyawan terhadap iklim organisasi yang kondusif akan menumbuhkan perasaan senang dan percaya diri karyawan dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan perilaku positif sukarela karyawan. Sebaliknya, apabila karyawan memiliki persepsi mengenai iklim organisasi yang tidak kondusif maka karyawan akan merasa bahwa pekerjaannya adalah beban, yang mana dapat menurunkan perilaku positif sukarela karyawan (Mukti & Puspitadewi, 2021).

Faktor selanjutnya pada hasil pra penelitian yaitu lingkungan kerja menunjukkan angka sebesar 70%, yang mana karyawan berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku OCB pada perusahaan yaitu karena

adanya fasilitas yang diterima oleh karyawan. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keadaan sekitar yang mendukung proses kerja karyawan dan membantu karyawan mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang diharapkan perusahaan. Dalam sebuah perusahaan perlu adanya lingkungan kerja yang baik agar dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih maksimal. Lingkungan kerja memiliki dampak positif untuk meningkatkan perilaku (*extra role*). Karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa nyaman (Khaerudin et al., 2022).

Faktor lainnya yaitu adalah budaya organisasi. Berdasarkan hasil pra penelitian sebesar 73,3% karyawan mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi OCB yaitu karena adanya kerja sama antar karyawan untuk mencari solusi dan mengembangkan ide dalam menyelesaikan masalah pekerjaan. Budaya organisasi merupakan suatu nilai, kepercayaan, atau norma yang berlaku pada perusahaan dan diterapkan oleh seluruh karyawan sebagai pedoman dalam berperilaku untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Semakin kuat budaya organisasi pada perusahaan, maka akan semakin besar dampaknya terhadap perilaku sukarela pada karyawan. Karyawan yang cocok dengan budaya organisasi tempatnya bekerja lebih cenderung berkeinginan untuk melakukan tugas-tugas yang berada di luar lingkup deskripsi pekerjaan formal, atau dengan kata lain menerapkan perilaku OCB (Ningrum & Mayalangi, 2022).

Karyawan merupakan pondasi utama dari sebuah perusahaan yang tidak dapat dihiraukan, karena untuk mencapai tujuan perusahaan perlu adanya kinerja yang meningkat. Dalam rangka untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu adanya perilaku penunjang. Perilaku penunjang tersebut dapat disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), yang mana merupakan perilaku ekstra karyawan, seperti membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan lain secara sukarela. Perilaku tersebut dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan dan kemajuan perusahaan.

Peneliti menduga bahwa karyawan PT X masih belum memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada dirinya. Banyak karyawan yang belum mampu menerapkan perilaku OCB dan paling didominasi oleh faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Berdasarkan latar permasalahan tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT X”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pembahasan masalah yang sudah dibahas di atas, terdapat pertanyaan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X?

2. Apakah terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pendidikan mengenai

informasi yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel yang dapat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

b. Bagi PT X

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam melakukan analisa dan evaluasi terkait tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan serta dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mutu perusahaan.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak universitas sehingga mampu mempersiapkan mahasiswa agar memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada dunia kerja.

1.5 Kebaruan Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu yang ditemukan oleh peneliti, peneliti menganalisis bahwa penelitian mengenai *Organizational Citizenship*

Behavior sudah ada. Namun, pada penelitian terdahulu terdapat karakteristik tersendiri. Dalam penelitian ini terdapat kebaruan penelitian, yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Soltan Takdir dan Muhammad Ali pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) (Studi Kasus Yapis Di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya)”. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada teknik sampling dan indikator variabel kepuasan kerja. Pada penelitian sebelumnya teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan *proportional random sampling*. Pada penelitian sebelumnya variabel kepuasan kerja menggunakan empat indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan kerja, dan pengawasan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan kerja, pengawasan, dan promosi.

Penelitian yang dilakukan oleh Imam Makruf, Hedy Ramadhan Putra P, Fauzi Muharom, Hafidah, dan Maslamah pada tahun 2021 dengan judul “*Self-Efficacy, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) For Teachers In All State Primary Schools Of Sukoharjo: A Quantitative Analysis*” terdapat perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terletak pada variabel dan populasi yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya terdapat satu perbedaan variabel yaitu *self-efficacy*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja,

komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian sebelumnya menggunakan populasi seluruh guru Sekolah Dasar Negeri di Kabupaten Sukoharjo, sedangkan penelitian ini menggunakan populasi seluruh karyawan PT X.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Gunastri, A.A. Istri Ratna Eka Handayani, dan I Made Purba Astakoni pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional” Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada indikator variabel kepuasan kerja. Pada penelitian sebelumnya variabel kepuasan kerja menggunakan tujuh indikator yaitu pekerjaan yang menarik, pengabdian telah sesuai, rasa memiliki, bertahan dalam perusahaan, rasa kepedulian yang tinggi, bersungguh –sungguh dengan tugas, dan menghabiskan waktu di Perusahaan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan kerja, pengawasan, dan promosi.