

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kepuasan karyawan meningkat. Kepuasan karyawan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Oleh sebab itu upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan karyawan ialah tantangan manajemen yang sangat serius karena keberhasilan guna meraih tujuan serta kelangsungan hidup industry bergantung pada mutu kinerja sumber daya manusia yang terdapat didalamnya (Damayanti, 2018)

Dalam mengatasi persoalan yang dihadapi oleh SDM atau pegawai yang terdapat dalam perusahaan tersebut perlu adanya kegiatan *knowledge sharing* (KS). Kegiatan *knowledge sharing* dalam perusahaan juga dapat meningkatkan kreatifitas pegawai dalam berinovasi. Pengembangan pelaksanaan *knowledge sharing* dapat meningkatkan individu untuk mampu berfikir lebih kritis dan kreatif, sehingga dapat menghasilkan (knowledge) baru yang berguna untuk organisasi, dengan adanya *knowledge sharing* dapat membantu perusahaan dalam menangani permasalahan yang dihadapi, kegiatan pada *knowledge sharing* melakukan pertukaran pengetahuan dari *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* (Mardillah &

Rahardjo, 2017). Kepuasan kerja yang tinggi perlu didukung dengan aktivitas karyawan yang melebihi harapan. Perilaku karyawan yang mengerjakan tugas diluar perannya disebut *organizational citizenship behavior* (OCB).

*Organizational citizenship behavior* adalah sikap perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan (Nugraha & Adnyani, 2018). Mengingat banyaknya hambatan yang tidak diinginkan dalam organisasi maka perilaku OCB dapat meminimalisir terjadinya penurunan kinerja perusahaan. Sesuai dengan pendapat Ali (2020) bahwa organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka yang akan memberikan kinerja diatas harapan.

Faktor yang membentuk OCB dalam meningkatkan kinerja juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. *organizational citizenship behavior* (OCB) juga faktor yang mendorong dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, karena seorang karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Karyawan yang puas mungkin lebih patuh pada panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sikap dan perasaan yang dimiliki seseorang tentang pekerjaan mereka (Ni kadek Berliana, 2021).

Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang “mampu, cakap, dan terampil”, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat

dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Sumarsi, 2020). Pentingnya motivasi kerja bagi karyawan untuk mencapai tujuan perlu diperhatikan, ketika perusahaan memberikan motivasi, karyawan akan lebih semangat bekerja dan lebih terdorong untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga akan berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan kerja.

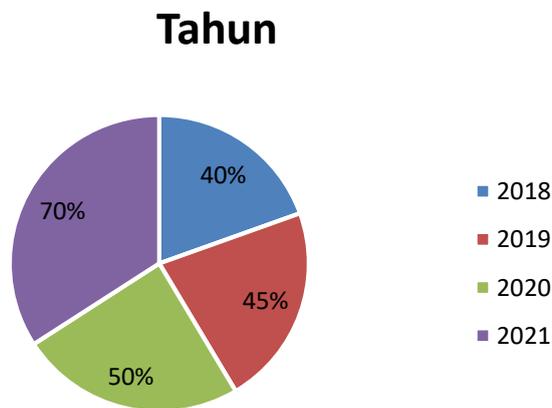
Faktor lain yang mempengaruhi OCB dan kepuasan karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasional ialah pandangan yang mempertimbangkan kesetiaan seorang pegawai terhadap suatu organisasi atau industri dan berkelanjutan dimana para peserta mengartikulasikan kepeduliannya kepada organisasi atau industri untuk kesuksesan dan kemajuan jangka panjang (Fitri, 2021). Kesuksesan organisasi tergantung tidak hanya bagaimana organisasi memiliki manusia yang berkompetensi, tetapi harus mendorong komitmen organisasinya (Nurnaningsih & Wahyono, 2017).

PT. J&T Pusat Ekspres Purwodadi adalah salah satu perusahaan jasa yang berhubungan erat dengan masyarakat. PT. J&T Pusat Ekspres Purwodadi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik. Perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan ini harus mampu berkompetisi dengan perusahaan jasa lainnya dalam mengembangkan usahanya. Pelayanan adalah kunci utama untuk menarik pelanggan dalam perusahaan jasa, sehingga kualitas pelayanan tergantung dari kinerja karyawan itu sendiri. dalam perkembangannya J&T Pusat Ekspres berusaha untuk memberikan solusi pengiriman barang guna meningkatkan efektifitas, efisiensi dan produktifitas yang baik dalam suatu organisasi perusahaan.. Maka dari itu,

PT. J&T Pusat Ekspres Purwodadi harus mempunyai SDM yang baik dan profesional guna meningkatkan prestasi kerja sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Untuk mewujudkan tujuan perusahaan PT. J&T Ekspres Purwodadi memiliki visi dan misi serta memiliki beberapa strategi diantaranya dengan meningkatkan kualitas SDM di bidang kesehatan untuk mewujudkan SDM yang profesional dan menerapkan anggaran berbasis kinerja.

Berdasarkan pengamatan observasi peneliti didapatkan para karyawan sering melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka, melakukan pekerjaan ketika diminta oleh rekan kerja saja, melakukan hal-hal yang tidak seharusnya dilakukan di tempat kerja seperti membaca koran, bermain telepon genggam, mengobrol dan meminum kopi, namun di sisi lain, terdapat juga beberapa karyawan yang memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaannya tanpa diminta oleh karyawan lainnya. Hal ini mengindikasikan masih ada beberapa karyawan yang memiliki rasa kepemilikan terhadap organisasi serta bersedia melakukan usaha lebih untuk organisasinya. Kepuasan kerja dihubungkan dengan tingkat kinerja pegawai mengandung arti bahwa pegawai yang menduduki pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki pekerjaan yang lebih rendah, karena pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari data turnover karyawan dari tahun 2018-2021. Indikasinya menurunnya kepuasan kerja karyawan di PT. J&T Pusat Ekspres

Purwodadi ditunjukkan dengan selama beberapa tahun terakhir tingkat turnover karyawannya berfluktuatif pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Diagram Tingkat Turnover Karyawan

Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa tingkat turnover karyawan PT. J&T Pusat Ekspres Purwodadi mengalami fluktuasi. Bahkan dalam dua tahun terakhir tingkat turnover karyawannya cenderung meningkat. Hal ini terlihat dari presentase turnover pada tahun 2018 yang hanya mencapai 40% sedangkan presentase turnover pada tahun 2020 mencapai 70%. Sehingga dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan PT. J&T Pusat Ekspres Purwodadi belum optimal. Kepuasan kerja lebih tinggi dibandingkan dengan turnover karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya turnover nya lebih tinggi (Pawesti & Wikansari, 2017).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang mengenai “Pengaruh Knowledge Sharing, Komitmen Dan Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh knowledge sharing terhadap organizational citizenship behavior pada J&T pusat ekspres?
2. Apakah ada pengaruh komitmen terhadap organizational citizenship behavior pada J&T pusat ekspres?
3. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap organizational citizenship behavior pada J&T pusat ekspres?
4. Apakah ada pengaruh knowledge sharing terhadap organizational citizenship behavior melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada J&T pusat ekspres?
5. Apakah ada pengaruh komitmen terhadap organizational citizenship behavior melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada J&T pusat ekspres?
6. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap organizational citizenship behavior melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada J&T pusat ekspres?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh knowledge sharing berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior pada J&T pusat ekspres
2. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh komitmen berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior pada J&T pusat ekspres
3. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh motivasi terhadap organizational citizenship behavior pada J&T pusat ekspres
4. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh knowledge sharing terhadap kepuasan kerja melalui organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening pada J&T pusat ekspres
5. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja melalui organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening pada J&T pusat ekspres
6. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja melalui organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening pada J&T pusat ekspres

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam memberikan informasi mengenai knowledge sharing, komitmen dan motivasi terhadap organizational citizenship behavior dengan kepuasan kerja serta faktor didalamnya yang mempengaruhi, menambah pengetahuan

yang mendalam terkait kepercayaan diri, serta menambah pemahaman tentang teknik-teknik yang ada.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan mengembangkan kemampuan penulis dalam menganalisa permasalahan yang terjadi disekitarnya

### **b. Bagi J&T Ekspres Purwodadi**

Penelitian ini diharapkan membantu memberikan masukan kepada pemilik toko dalam sumbangan pikiran khususnya knowledge sharing, komitmen dan motivasi terhadap organitazional citizenship behavior dengan kepuasan kerja sehingga mampu menjawab permasalahan yang ada.

### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan menjai acuaan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan hubungan kepercayaan diri dengan knowledge sharing, komitmen dan motivasi terhadap organitazional citizenship behavior dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab, dimana setiap bab akan disusun secara sistematis sehingga menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya, yaitu:

## BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan yang menggambarkan garis besar/pokok-pokok pembahasan secara menyeluruh.

## BAB II : TINJAUAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang dasar-dasar teori yang digunakan dalam penelitian serta bahasan dari hasil penelitian sebelumnya yang sejenis. Dalam bab ini dijelaskan pula kerangka pemikiran dan hipotesis yang akan diuji.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang akan digunakan sehingga nantinya dapat dihasilkan suatu kesimpulan penelitian.

## BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara deskriptif variabel-variabel yang berkaitan dengan masalah penelitian, analisis dan data yang digunakan, serta pembahasan mengenai masalah yang diteliti.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan akhir berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dan menjelaskan keterbatasan yang dialami selama penelitian berlangsung serta saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.