

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era Globalisasi saat ini Sumber Daya Manusia bukan lagi sebuah komponen bagi organisasi, namun telah bergeser menjadi sebuah *asset*. Sumber daya manusia dipandang bukan hanya sekedar seorang karyawan namun telah bergeser menjadi sebuah modal atau *asset* bagi institusi atau organisasi. Menurut Nugroho, Hartono, dan Sudarwati (2016) menyatakan bahwa pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi. Secara garis besar, sumber daya manusia dapat diartikan sebagai individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Dalam perusahaan / organisasi, faktor sumber daya manusia merupakan faktor terpenting diantara sumber daya lainnya karena pengelolaan perusahaan berasal dari ide-ide dan pemikiran manusia, meskipun pada saat ini perkembangan teknologi yang pesat juga sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu bisnis (Novelia, 2016).

Perusahaan saat ini dihadapkan dengan perubahan lingkungan bisnis yang drastis sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kreativitas. Tentu saja hal tersebut tidak dapat terwujud tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Memahami keberadaan sumber daya manusia di era saat ini, perusahaan menginginkan memiliki sumber daya manusia yang kompeten, inovatif, dan kompetitif. Selain upaya-upaya yang telah dilakukan, perusahaan juga mengharapkan karyawannya untuk dapat berkontribusi lebih bagi organisasi. Tidak hanya terbatas pada

kewajiban kerja karyawan, namun diharapkan juga diluar kewajiban kerja. Bekerja dengan produktif dan maksimal akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Perilaku karyawan yang berkontribusi lebih diluar tanggung jawabnya yang nantinya disebut dengan *Organizational Citizenship Behaviour*.

Menurut Nurhayati (2016) *Organizational Citizenship Behaviour* sebagian besar disebabkan oleh besarnya kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan dan tingkat komitmen yang sangat berperan dalam hal memberikan hasil kerja yang “lebih” kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai " Sebuah kesenangan atau keadaan emosional yang positif dan dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang" (Locke dalam Zablath, Carlson, Donovan, Maxham, dan Brown (2016)). Seorang karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja jika karyawan tersebut menikmati pekerjaannya. Apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan bekerja dengan maksimal, bahkan melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya. Berlaku juga ketika karyawan tersebut mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, secara tidak langsung karyawan akan melakukan segala hal untuk memajukan organisasi. Karena adanya komitmen yang berupa loyalitas atau kesetiaan kepada perusahaan tempat karyawan bekerja.

Menurut Utama dan Wibawa (2016) mengemukakan bahwa Kepuasan kerja dan OCB memiliki hubungan yang erat untuk menganggap bahwa

kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku OCB seorang karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaan cenderung memiliki perilaku OCB yang lebih daripada karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang puas akan pekerjaannya cenderung berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Dalam realitanya terdapat banyak elemen elemen yang mempengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan diantaranya, pekerjaan mereka sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, rekan kerja, dan pekerjaan secara keseluruhan.

Menurut Mangkunegara dalam Brahmasari dan Suprayetno (2008) mengemukakan bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (*IQ*), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* lainnya adalah Komitmen Organisasi. Dalam penelitiannya, Hernawaty (2017) menyatakan bahwa suatu komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatan dalam suatu organisasi. Sehingga komitmen organisasi akan menimbulkan *sense of belonging* (rasa untuk memiliki) bagi pegawai terhadap organisasi. Bisa juga disimpulkan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap mengenai loyalitas pekerja terhadap organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan dari anggota

organisasi untuk mengungkapkan perhatiannya pada organisasi dan hal tersebut berlanjut pada kesuksesan dan kesejahteraan.

AHASS merupakan singkatan dari *Astra Honda Authorized Service Station*, yang bergerak dalam jasa perawatan sepeda motor HONDA dan pelayanan *after sales service* di Indonesia, serta melayani pembelian suku cadang asli HONDA. AHASS memiliki cabang yang tersebar luas di seluruh Indonesia.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang : “Pengaruh Kepuasan Kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas maka dapat menjelaskan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk menganalisis kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dilihat dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang dilihat dari sisi pengembangan akademik. Manfaat praktis adalah manfaat yang dilihat dari kepentingan praktis :

a. Bagi penulis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan untuk memperdalam pengetahuan tentang Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behaviour*. Serta dapat menerapkan teori – teori yang telah diperoleh oleh penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

b. Bagi pembaca

Untuk menambah wawasan dan dapat dijadikan referensi khususnya yang berhubungan dengan Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behaviour*.

c. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen Organisasi yang dapat digunakan sebagai masukan atau dasar untuk meningkatkan kinerja Organisasi yang dapat dilihat dari meningkatnya kinerja karyawan.