BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, perusahaan dituntut sensitif terhadap perubahan lingkungan yang terjadi, serta tanggap dalam menghadapi persaingan yang ketat antar perusahaan. Agar dapat bersaing dan bertahan di dalam dunia bisnis, perusahaan terus melakukan inovasi agar menjadi unggul dari pesaing lain. Menghadapi situasi tersebut, perusahaan harus terus memperbaiki strategi dan kebijakan manajemennya, terutama sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah faktor kunci berjalannya aktivitas didalam organisasi dan penentu kesuksesan organisasi. Sumber daya manusia yang optimal adalah kunci yang harus dimiliki oleh tiap-tiap organisasi (Asrunputri et al., 2020). Dengan begitu perusahaan harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang berkompeten. Sumber daya manusia yang berkualitas inilah yang menjadi aset penting perusahaan, juga perannya dalam menunjang aktivitas dalam perusahaan serta keberhasilan perusahaan.

Perusahaan juga perlu memberikan dorongan agar sumber daya manusia yang dimilikinya dapat terus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilannya. Sering kali suatu perusahaan hanya menuntut karyawannya agar dapat memberikan peran dan kontribusi yang lebih tanpa mengetahui faktor yang menjadi pendorongnya. Peran ekstra atau

kontribusi ekstra di dalam organisasi ini dijelaskan oleh Organ et al., (2006) sebagai suatu perilaku sukarela, tanpa diperintah, dikendalikan, tidak dipengaruhi oleh kompensasi, serta dapat meningkatkan kinerja organisasi, yang kemudian dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

Jika karyawan dalam perusahaan memiliki OCB yang baik, maka dia dapat mengendalikan perilakunya sendiri dan mampu memilih sesuai dengan kebutuhan perusahaan tempatnya bekerja. Dalam dunia kerja yang semakin modern ini, tugas karyawan pun semakin banyak, sehingga perusahaan memerlukan perilaku OCB yang baik seperti, berpendapat, menghindari konflik, membantu rekan tim, dan dapat mengendalikan gangguan kerja yang kadang terjadi.

Perusahaan yang karyawannya memiliki perilaku OCB ini akan menguntungkan, dengan begitu usaha untuk pengendalian karyawan ini tidak sepenuhnya dilakukan pemimpin, tetapi karyawan sendiri juga mampu mengendalikan dan memilih perilaku terbaiknya untuk kepentingan perusahaan. Salah satu tujuan yang diinginkan oleh organisasi, adalah memiliki karyawan yang berperilaku OCB. Salah satu langkah yang diambil oleh organisasi dalam usaha untuk meningkatkan perilaku OCB adalah dengan memperhatikan faktor-faktornya (Putra dan Sudibya, 2018).

Faktor yang dapat mendorong munculnya perilaku OCB ini adalah gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Gaya kepemimpinan sebagai faktor pendorong OCB sebagaimana menurut penelitian terdahulu oleh (Kartini, 2017) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan

signifikan gaya kepemimpinan terhadap OCB. Gaya kepemimpinan merupakan cara seseorang dalam mempengaruhi orang lain.

Gaya kepemimpinan menjadi faktor muncul perilaku OCB ini karena persepsi karyawan terhadap pemimpinnya. Karyawan yang mempersepsikan pemimpinnya dengan baik mereka akan merasa dihargai oleh perusahaan dimana ia bekerja. Gaya kepemimpinan yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga karyawan mampu bekerja lebih dari yang diharapkan perusahaan. Jika gaya kepemimpinan sesuai dan tepat maka karyawan akan memiliki keinginan untuk dapat berprestasi dan akan mendorong munculnya perilaku OCB.

Faktor selain gaya kepemimpinan adalah menciptakan kepuasan kerja. Kepuasan kerja sebagai faktor pendorong OCB sebagaimana menurut penelitian terdahulu (Gunastri et al., 2019) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka OCB karyawan juga akan meningkat. Menurut Swaminathan (2013), peningkatan *organizational citizenship behavior (OCB)* berhubungan dengan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, jika karyawan merasakan kepuasaan kerja yang baik dan tinggi maka akan memberikan pengaruh pada kinerja serta perilaku OCB karyawan dalam perusahaan.

Pemimpin yang baik akan menghasilkan karyawan dengan OCB yang tinggi tentunya didukung dengan kepuasan kerja yang tinggi pula (Asrunputri et al., 2020). Kepuasan didefinisikan sebagai suatu keadaan emosi senang

atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Swagaretha et al., 2016). Kepuasan kerja dianggap sebagai hasil dari adanya pengalaman karyawan dengan nilai sendiri yang dihendaki dan diharapkan dari suatu pekerjaannya, itu berarti suatu sikap individu dan merupakan umpan balik dari pekerjaannya. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan yang dibutuhkan oleh seorang individu maka akan tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja, memiliki memiliki konsep akan hasil, perlakuan dan prosedur yang adil, sehingga perlu adanya kepercayaan antar karyawan dan atasan, maka karyawan akan dengan sukarela bertindak melebihi harapan organisasi (Nurusyifa, 2018). Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berusaha melakukan pekerjaannya dengan maksimal, dan bahkan melakukan hal-hal lain diluar tuntutan pekerjaan formal nya yang memberikan dampak positif bagi perusahaan (Gita et al., 2019).

PT Telkom Indonesia Witel Solo merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap. Yang berarti bahwa Telkom selalu berusaha memberikan layanan terbaik bagi pelanggan, berupa kemudahan produk dan jaringan berkualitas serta selalu memberikan layanan yang maksimal bagi penggunanya. Maka peran pemimpin dan karyawan ini sangat penting dalam berjalannya perusahaan. Untuk itu diperlukan adanya pendayagunaan serta tingkat perilaku positif yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pencapaian kinerja

organisasi yang lebih baik, ada beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi, antara lain adalah dengan adanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan (Swagaretha et al., 2016). Juga peran pemimpin dalam memberikan pengarahan pada karyawannya agar karyawan dapat memberikan kontribusi ekstranya demi kemajuan perusahaan. Dengan kepuasan yang dirasakan oleh karyawan juga gaya kepemimpinan yang tepat akan membentuk perilaku karyawan yang ekstra dan mengantar pada keberhasilan tujuan-tujuan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan pada PT. Telkom Indonesia Witel Solo"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, masalah yang akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh signifikan gaya kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
2. Apakah ada pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan pada PT. Telkom Indonesia Witel Solo.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan pada PT. Telkom Indonesia Witel Solo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan berdampak terhadap pengembangan ilmu manajemen SDM. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi, baik secara teoritis maupun empiris untuk pihak-pihak yang akan melakukan penelitian terkait dengan gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Selebihnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang memiliki manfaat dibidang akademik.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Perusahaan

      Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk dijadikan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan kekurangan pada penelitian ini.