

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia yang baik, berkualitas, dan potensial menjadi suatu kebutuhan setiap perusahaan. Setiap perusahaan mencari dan merekrut karyawan dengan SDM yang baik untuk memperoleh hasil kerja yang diharapkan agar dapat mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Namun setiap organisasi bukan hanya membutuhkan SDM yang berkualitas saja tetapi juga membutuhkan karyawan yang siap melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas yang biasa dilakukannya dan karyawan yang akan memberikan kinerja melebihi harapan.

Perilaku atau tindakan extra yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas serta kontribusinya terhadap perusahaan atau organisasi yang melebihi harapan disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB berkaitan dengan manifestasi seorang pegawai sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan berempati pegawai bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya, sehingga muncul perilaku *good citizen*. Kecakapan emosi (kemampuan kerja) merupakan bagian dari OCB yang dapat menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. OCB dapat melibatkan beberapa perilaku, misalnya perilaku menolong orang lain, aktif dalam kegiatan kantor, bertindak sesuai prosedur dan memberikan pelayanan kepada semua orang. Perilaku-perilaku OCB tersebut tentu menggambarkan nilai

tambah tersendiri bagi karyawan dan merupakan perilaku yang diharapkan dalam suatu organisasi.

Adapun aspek-aspek *organizational citizenship behavior* adalah yang pertama, *altruism* yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi. Kedua, *courtesy* yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. Ketiga, *sportsmanship* yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh. Keempat, *civic virtue* yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Kelima, *conscientiousness* yaitu melakukan hal-hal yang melebihi persyaratan dalam organisasi.

PT Citra Sembilansatu adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan mesin *x-ray* dan sekaligus dibidang perawatan mesin *x-ray* bandara. PT Citra Sembilansatu juga menyediakan berbagai macam alat *security system* terutama yang berhubungan dengan kebandar udaraan. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di wilayah kantor PT Citra Sembilansatu yaitu di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

PT Citra Sembilansatu merupakan agen tunggal untuk mesin *x-ray* merk L3 di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya perusahaan harus memberikan produk serta pelayanan terbaik terhadap pelanggan agar perusahaan dapat dipercayai oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya.

Tujuan ini akan tercapai apabila individu-individu di dalam perusahaan mampu memberikan kontribusi positif dan menguntungkan. Kontribusi ini dapat berupa sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dilakukan karyawan untuk perusahaan seperti melakukan hal-hal diluar tugas pokok yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Masalah atas rendahnya tingkat OCB dapat terjadi di perusahaan manapun, termasuk pada PT Citra Sembilansatu. Berdasarkan data yang diolah peneliti, ditemukan keterlambatan karyawan yang menginterpretasikan suatu bentuk tidak disiplin karyawan terhadap tempat kerja. Merujuk pada salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness* yaitu perilaku tanpa paksaan dari karyawan yang melebihi persyaratan minimum dalam organisasi seperti kehadiran, mematuhi peraturan dan kebijakan. Karyawan yang termotivasi adalah karyawan yang melaksanakan upaya maksimal dalam menunjang tujuan-tujuan pada organisasi tempatnya bekerja. Artinya, jika karyawan memiliki sikap OCB yaitu *conscientiousness* yang tinggi, maka karyawan akan berusaha meminimalkan keterlambatan dengan memotivasi diri untuk tetap bekerja tanpa adanya catatan hitam dan tetap memberikan kontribusi yang baik pada perusahaan demi tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Tabel 1.1
Daftar Absensi Karyawan
Mei 2016 – Maret 2017

Bulan	Sakit	Izin	Cuti	Terlambat
Mei 2016	5	0	5	8
Juni 2016	8	7	7	17
Juli 2016	2	3	15	5
Agustus 2016	4	1	7	7
September 2016	2	0	5	3
Oktober 2016	3	5	5	8
November 2016	1	2	5	7
Desember 2016	6	1	9	9
Januari 2017	3	3	6	4
Februari 2017	2	5	6	3
Maret 2017	5	2	7	13

Sumber: PT Citra Sembilansatu

Pada Tabel I.1 dapat dilihat bahwa terjadi penambahan jumlah karyawan yang telat di beberapa bulan tertentu. Tingkat kehadiran serta bertambahnya jumlah karyawan telat yang paling signifikan terjadi diperusahaan pada bulan Juni 2016, dimana terjadi terdapat 17 orang karyawan yang terlambat hadir. Hal ini bertolak belakang dengan salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness* (perilaku tanpa paksaan dari karyawan yang melebihi persyaratan minimum dalam organisasi seperti kehadiran, mematuhi peraturan, kebijakan, dan sebagainya).

Dari tabel tersebut keterlambatan karyawan diatas dapat terlihat bahwa masih ada karyawan yang datang terlambat dari waktu yang ditentukan perusahaan. Walaupun rata-rata keterlambatan karyawan 5-15 menit dari waktu yang ditentukan namun perusahaan menentukan karyawan untuk datang 5-10 menit sebelum jam kerja dimulai. Hal ini menunjukkan usaha untuk meningkatkan perilaku OCB karyawan sangatlah sulit untuk dilakukan. Berbagai hambatan atau

permasalahan menghalangi tercapainya perilaku OCB tersebut. Masalah atas rendahnya tingkat OCB dipicu oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya antara lain: komitmen organisasi, kepuasan kerja, iklim organisasi, dan motivasi kerja yang dimiliki karyawan.

Untuk memiliki pegawai yang memiliki perilaku kewargaan organisasi bukanlah suatu hal yang mudah karena banyak faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi karyawan untuk dapat menampilkan OCB di instansi tempatnya bekerja. Dengan komitmen yang tinggi seorang pegawai akan bersedia menyelesaikan pekerjaannya hingga tuntas dan memiliki serta menjalankan prinsip-prinsip etika dalam melakukan pekerjaannya, cenderung tidak terpengaruh jika rekan kerjanya mendapat hak istimewa dari atasan yang tidak didapat olehnya, tetap antusias dan sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya serta sukarela mengambil tanggung jawab ekstra dalam pekerjaan. Kenyataan yang terlihat selama ini di instansi adalah tidak semua pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang ditandai dengan tingkat kejujuran, ketekunan, kreativitas, kedisiplinan, berpengalaman dibidang kerjanya, menguasai IPTEK, memiliki kemampuan teknis, senantiasa menampilkan OCB yang tinggi dan bahkan juga rendah. Sebaliknya, tidak semua pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang rendah senantiasa menampilkan OCB yang rendah dan bahkan ada juga yang tinggi. Hal ini tergambar dari perilaku pegawai dimana tidak semua pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi dan mau membantu rekan kerjanya

atau atasannya dalam menyelesaikan masalah pekerjaan yang tidak ada hubungan dengan tugas dibidangnya.

Kepuasan kerja menjadi penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan kerja memberikan dampak positif terhadap efektifitas organisasi. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi mencerminkan keadaan dirinya yang senang dan puas pada pekerjaannya di perusahaan. Karyawan yang merasa puas akan cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dapat menimbulkan rasa untuk menampilkan perilaku OCB di organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang mengabaikan kepuasan kerja karyawannya. Padahal kepuasan kerja merupakan motivasi karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan akan segala kondisi memprihatinkan yang diterima. Pekerja yang puas lebih cenderung bertahan bekerja untuk organisasi dan cenderung terlibat dalam perilaku organisasi yang melampaui deskripsi tugas dan peran mereka, serta membantu mengurangi beban kerja dan tingkat stres anggota lain dalam organisasi. Pekerja yang tidak puas cenderung bersikap menentang dalam hubungannya dengan kepemimpinan dan enggan menampilkan perilaku OCB karena kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan tidak sebanding dengan karyawan dapatkan.

Iklm organisasi juga mempengaruhi perilaku OCB karyawan di tempatnya bekerja. Suasana kondusif dalam iklim organisasi akan mempengaruhi perilaku dan keadaan karyawan di dalam organisasi itu sendiri. Penting bagi perusahaan

atau organisasi memperhatikan perilaku-perilaku karyawannya karena tujuan perusahaan atau organisasi tidak hanya dicapai oleh kinerja satu orang karyawan saja melainkan kerja tim. Pengaruh iklim organisasi terhadap perilaku organisasi dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif. Misalnya di dalam instansi tersebut memiliki ruang kerja yang tidak baik, hubungan atasan dan bawahan yang konflik, dan stress kerja tinggi. Iklim organisasi seperti ini dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan. Misalnya, karyawan dapat berperilaku dari sangat disiplin sampai tidak disiplin seperti keterlambatan karyawan, kehadiran karyawan, mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan perilaku lainnya yang menghambat tujuan organisasi.

Motivasi kerja juga dapat mempengaruhi OCB. Motivasi kerja merupakan suatu proses yang merujuk kepada munculnya dorongan melakukan aktivitas pekerjaan. Seperti halnya perilaku kewargaan organisasi timbul karena adanya motivasi karyawan. Saat karyawan termotivasi dan puas, maka karyawan akan berusaha untuk melakukan aktivitas pekerjaan lebih baik lagi. Motivasi kerja bergantung pada pengalaman persepsi karyawan terhadap pengalaman pekerjaannya. Perilaku OCB akan muncul jika ada persepsi positif dan sikap kerja yang positif pula. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri dan karyawan tersebut akan berusaha untuk meningkatkan potensi yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan yang menaunginya. Motivasi mendorong karyawan dengan tindakan supaya dapat menguatkan karakternya. Individu akan mengejar pekerjaannya dan memperlihatkan perilaku supaya memperoleh sambutan atau dukungan sosial dan

status. Karyawan dimotivasi untuk dapat memenuhi standar pribadinya dan mengejar pekerjaan yang membutuhkan kemampuan khusus, individu akan lebih mengejar tujuan dari perusahaannya dan kemudian akan memperlihatkan perilaku OCB dalam perusahaan. Namun permasalahannya yang timbul biasanya karyawan memiliki motivasi yang rendah dalam bekerja seperti kurangnya perhatian pimpinan terhadap karyawannya, sehingga karyawan sulit untuk menampilkan perilaku OCB di instansinya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT Citra Sembilansatu Jakarta Utara”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya sikap *extra role* karyawan di PT Citra Sembilansatu Jakarta Utara juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Rendahnya komitmen organisasi
2. Kepuasan kerja yang diabaikan perusahaan
3. Iklim organisasi yang kurang kondusif
4. Motivasi kerja karyawan rendah

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang diidentifikasi di atas, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti pada:

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship Behavior* (OCB)
2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational citizenship Behavior* (OCB)
3. Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational citizenship Behavior* (OCB)

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT Citra Sembilansatu?
2. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT Citra Sembilansatu?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT Citra Sembilansatu?

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, adalah:

1. Bagi perusahaan

Untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi PT Citra Sembilansatu Jakarta Utara untuk menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah serta menambahkan pengetahuan dan wawasan peneliti.

3. Bagi peneliti lanjutan

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta perbandingan dan pengembangan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama pada masa yang akan datang.