

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) yang potensial menjadi kebutuhan untuk setiap organisasi atau perusahaan. Karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi suatu masalah dalam pencapaian tujuan Visi misi perusahaan. Untuk mengurangi permasalahan tersebut seharusnya perusahaan mulai memandang manusia sebagai aset sebuah perusahaan bukan lagi sebagai beban organisasi. Apabila tujuan tersebut tercapai maka akan terjadi sinergis hubungan antara pimpinan dan karyawan tersebut. Tantangan utama yang dihadapi oleh organisasi maupun perusahaan di masa yang akan datang adalah bagaimana mendapatkan dan mempersiapkan SDM yang berkualitas, inovatif, dan mempunyai kreatifitas yang tinggi.

Setiap perusahaan bukan saja memerlukan SDM yang berkualitas. Tetapi juga membutuhkan orang-orang yang mau melakukan hal-hal di luar tugas formal mereka tanpa mengharapakan untuk mendapatkan imbalan lebih dalam mendukung perusahaan maupun berkompetisi. Perilaku yang seperti ini dinamakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Seseorang yang memiliki kepuasan kerja dan memiliki komitmen tentu pasti akan bekerja

semaksimal mungkin dalam segenap kemampuannya untuk memberikan performa yang terbaiknya kepada organisasi yang tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin. OCB merupakan perilaku *extra role* yang didefinisikan sebagai perilaku positif yang melakukan suatu pekerjaan yang diluar dari pekerjaannya dan hal tersebut yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan walau tidak terdeskripsi secara formal karena meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup perusahaan.

Perilaku karyawan juga merupakan kunci dalam mencapai efektifitas perusahaan. Efektivitas perusahaan adalah tingkat sejauh mana perusahaan tersebut berhasil memanfaatkan sumberdaya yang ada seoptimal mungkin dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasarannya dengan tetap menghindari kecurangan atau suasana yang tidak sportif di antara para karyawannya. Setiap perusahaan atau organisasi pasti berusaha dengan semaksimal mungkin untuk dapat mencapai apa yang dinamakan efektifitas organisasi. Salah satu cara untuk mencapai efektifitas organisasi. Tingkat OCB tinggi yang dimiliki oleh karyawan akan menghasilkan t yang lebih bagi organisasi dan membawa dampak-dampak positif bagi perusahaan yang dinaunginya.

Perilaku OCB dipengaruhi faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal. Perilaku internal yang dimaksud salah satunya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan, bahkan

melakukan beberapa hal yang dilakukan yang mungkin diluar tugasnya. begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan tersebut karena keyakinannya terhadap organisasinya .

Suatu perusahaan atau organisasi memang membutuhkan orang-orang yang mau bekerja lebih untuk perusahaannya. Tetapi tidak jarang pula organisasi atau perusahaan yang menyalahgunakan kebaikan-kebaikan karyawan seperti itu.

Karena merasa para karyawannya tidak mengharapkan imbalan dari pekerjaan lebih yang mereka lakukan maka terkadang perusahaan memeras tenaga dan pikiran karyawannya atau secara sengaja memanfaatkan kebaikan karyawannya tersebut. Sedangkan ada pula karyawan yang memang sengaja melakukan hal-hal tersebut untuk menarik perhatian atasannya supaya mendapatkan promosi jabatan dari atasannya atau karyawan tersebut berusaha mendekati atasannya untuk menyingkirkan pesaingnya di kantor.

Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen saat ini memang tidak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Ini tentu saja hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan. Komitmen karyawan menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan

kelangsungan hidup sebuah perusahaan apapun bentuknya. Komitmen menunjukkan hasrat karyawan yang berada di sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan. Salah satu yang terjadi yang bisa dikatakan rendahnya komitmen organisasi yang terjadi di perusahaan adalah seringnya terjadi penguduran diri dari driver bus pariwisata dan sering bergantinya driver bus pariwisata yang menyebabkannya adalah kurangnya loyalitas dari crew tersebut dan tidak ada rasanya komitmen untuk perusahaan dan dari masalah tersebut yang juga menyebabkan rendahnya insiatif dari crew dalam melaksanakan pekerjaannya.

PT Arminta adalah perusahaan transportasi yang ada di Jakarta perusahaan yang berdiri dibidang jasa transportasi bus dan mempunyai brand bus Alegria pariwisata dan jalur trayek Pontianak-Sintang. Di tengah kondisi persaingan yang begitu ketat sekarang ini, PT Arminta memiliki banyak pesaing-pesaing yang menawarkan berbagai kelebihan fasilitas dan variasi-variasi unit dari unit bus yang ditawarkan untuk para pengguna jasa transportasi. Perusahaan-perusahaan lain tidak ingin kalah saing dengan PT Arminta.

Mereka juga berusaha menawarkan berbagai kemudahan untuk reservasi bus pariwisata maupun tiket perjalanan. Mereka juga menawarkan diskon yang menarik dan fasilitas yang menarik untuk menarik konsumen. Karena kondisi tersebut maka PT Arminta membutuhkan SDM dengan tingkat OCB

tinggi agar dapat mencapai epektifitas organisasi, dan terlebih lagi mampu mempertahankan kelangsungan organisasinya.

Adapun alasan peneliti memilih PT Arminta yang bergerak dibidang jasa transportasi sebagai penelitian adalah karena pekerjaan yang menyediakan jasa seperti yang dilakukan perusahaan transport yang bergerak di pariwisata sangatlah membutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki OCB karena pekerjaan seperti itu yang membuat kelangsungan perusahaan adalah sebuah *Image* yang mampu membuat misi tersebut berjalan adalah para karyawan yang seperti itu yang memiliki OCB yang tinggi. Salah satu yang mampu membuat perusahaan memiliki *image* yang baik dihadapan *customer* adalah sebuah pelayanan yang bagus dan tidak mengecewakan. Adapun hal tersebut supaya tingkat pelatihan kepada mereka makin ditingkatkan supaya terjadi apa yang diharapkan dan berjalan untuk memenuhi tujuan tersebut.

Bukan hal yang mudah untuk menumbuhkembangkan perilaku OCB dalam diri karyawan. Kepuasan kerja yang masih sering terjadi merupakan sebagian bukti dari akibat rendahnya kualitas kerja karyawan, terutama masalah komitmen yang dimiliki oleh karyawan. Pada umumnya karyawan kurang memiliki inisiatif untuk bekerja dengan baik, harus ada tekanan atau dorongan dari atasan, setelah itu mereka dapat bekerja lebih baik. Banyak karyawan yang Tidak jarang pula target-target tugas yang ditetapkan untuk dikerjakan oleh karyawan pun tidak tercapai atau bahkan tidak selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Adapun masalah rendahnya tingkat OCB dapat terjadi di perusahaan manapun, termasuk pada PT Armintayang bergerak dalam jasa pelayanan transportasi. Berdasarkan wawancara langsung kepada karyawan (Crew pariwisata) yang dilakukan peneliti ditemukan tingkat komplain yang langsung ke kantor yang cukup tinggi yang menginterpretasikan suatu ketidaktolerasian karyawan terhadap tempat kerja yang mungkin dianggap kurang ideal, sehingga crew memutuskan tidak berinisiatif untuk menanggapi komplain tersebut dan menyelesaikan supaya customer tidak langsung komplain langsung kepada kantor. Sebagaimana hal ini berbanding terbalik dengan salah satu dimensi OCB, *sportsmanship* yang menunjukkan suatu kerelaan atau toleransi untuk bertahan dalam suatu keadaan yang tidak menyenangkan tanpa mengeluh.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan 20% karyawan (Crew) dari total 80 crew yang bekerja di PT Arminta, Peneliti menemukan dimensi lain yang menyebabkan rendahnya tingkat OCB, *altruism* merupakan suatu hal yang terjadi ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya. Namun dalam kenyataan yang terjadi di tempat penelitian adalah masih kurang sikap seperti itu karena masih adanya sikap atau perkelompokan di tempat penelitian dalam arti adalah pertolongan diberikan ketika yang membutuhkan pertolongan adalah orang-orang tertentu. Dalam tempat penelitian ini masih banyak yang memiliki sikap

seperti itu yang berlawanan dengan extra role ciri dari karyawan yang memiliki sifat OCB yang tinggi.

Hasil pra penelitian yang dilakukan dengan wawancara pada karyawan (crew pariwisata) sebanyak 20% dari total 80 karyawan menunjukkan informasi sebagai berikut:

Tabel 1.1

Hasil Pra Penelitian Pada PT. Arminta

Dimensi OCB	Contoh
Masalah <i>Altruism</i>	Memberi bantuan hanya berdasarkan suku yang sama
Masalah <i>Civic Virtue</i>	Masih sedikitnya tingkat inisiatif dalam membuat kegiatan-kegiatan positif untuk meningkatkan kekompakan sesama crew
Masalah <i>Conscientiousness</i>	Masih sedikitnya inisiatif untuk melakukan pekerjaan melebihi <i>job desc</i> yang memang sudah di tentukan
Masalah <i>Sportsmanship</i>	Tidak ada inisiatif untuk menyelesaikan masalah dan tidak adanya toleransi terhadap perusahaan

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Oleh karena itu, Masalah rendahnya OCB yang ada di perusahaan PT Arminta sebagai perusahaan yang sudah lama berdiri di Indonesia khususnya di Jakarta ini diduga disebabkan yang pertama adalah kondisi diduga buruknya Dimensi *altruism* hampir sebagian besar karyawan (crew) memberikan bantuan untuk satu sama lainnya tersebut hanya berdasarkan berasalkan suku yang sama dan kesukaannya terhadap orang tersebut bukan melainkan secara keseluruhan. Masalah kedua adalah Dimensi *Sportsmanship* tingginya tingkat ketidaktolerasian karyawan (crew) terhadap perusahaan tersebut terutama dalam menyelesaikan masalah yang seharusnya bisa diselesaikan oleh crew namun karen tidak memiliki sifat ocb maka masalah tersebut tidak diselesaikan dan dilarikan kepada karyawan kantor yang bisa membuat *image* perusahaan sedikit berkurang.

Dari uraian di atas, maka diputuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship behavior*.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran dari dari komitmen organisasi karyawan, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta ?

2. Apakah komitmen organisasi karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta ?
3. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta ?
4. Apakah komitmen organisasi karyawan dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran dari komitmen organisasi karyawan, Kepuasan kerja karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara komitmen organisasi karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara Kepuasan kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara , komitmen organisasi karyawan dan kepuasan kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Arminta. .

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Akademis

Diharapkan penelitian ini mampu dijadikan sebagai ilmu pengetahuan yang nantinya dapat dikembangkan lagi lebih lanjut. Serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang berikutnya yang berkaitan dengan komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Bagi PT Arminta

Dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan dan sejauh mana tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan, sehingga penelitian ini dapat digunakan oleh PT Arminta untuk memperbaiki dan juga meningkatkan mutu atau kualitas dari perusahaan. Sebagai bahan pertimbangan untuk pembuatan kebijakan dan perencanaan SDM selanjutnya yang dapat menguntungkan bagi semua pihak sebagai bisa terjadinya sebuah tujuan visi misi perusahaan dan dalam rangka pengembangan perusahaan secara keseluruhan.

3. Bagi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi khalayak ramai yang ingin menggunakan komitmen organisasi,kepuasaan kerja dan OCB sebagai variabelnya maupun variabel lainnya yang terkait

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.1.1.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Sebelum masuk ke dalam pembahasan mengenai definisi dari *organizational citizenship behavior*, ada baiknya jika kita mengetahui terlebih dahulu definisi dari *behavior* itu sendiri. *Behavior* adalah sebuah hal yang mendasar dalam diri manusia. *Behavior* adalah perilaku. Perilaku yang baik akan menghasikan kesuksesan. Kalau kita bisa memperlakukan diri kita dengan baik, maka hubungan sosial kita akan baik. Sedangkan perilaku yang tidak baik akan timbul sejumlah persoalan.

Ada beberapa ahli yang mengungkapkan definisi mengenai OCB. Menurut definisi “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah:

Individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization”¹.

¹ Organ, D.W. 2006. *Organizational Behavior Citizenships* hal 18