

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini, setiap perusahaan akan dituntut untuk mengikuti perkembangan jaman dan bersaing dengan perusahaan lain baik dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu perusahaan terpacu untuk meningkatkan dan memaksimalkan usaha serta potensi kerja yang dimiliki oleh karyawan-karyawannya sehingga mempunyai aset sumber daya manusia yang mumpuni. Dalam menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemen sehingga dapat mempertahankan kualitas dan mengendalikannya khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

Perkembangan manajemen perusahaan dewasa ini khususnya dalam manajemen sumber daya manusia dipacu dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijaksanaan yang diterapkan perusahaan terhadap pekerjanya. Kebijaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pekerja akan membawa dampak buruk pada sikap kerja karyawannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting karena factor manusia juga berperan sebagai factor dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam perusahaan karena Sumber Daya Manusia lah yang menjadi penggerak yang mengarahkan

dan menggerakkan perusahaan, serta mengembangkan dan mempertahankan perusahaan dalam berbagai macam ujian yang akan dihadapi seperti tuntutan masyarakat dan perkembangan zaman. Pengelolaan Sumber Daya Manusia merupakan suatu kewajiban yang harus dihadapi oleh perusahaan apabila perusahaan tersebut ingin berkembang.

Banyak kesempatan dimana fungsi organisasi tergantung pada perilaku-perilaku *supra-role* yang dibutuhkan untuk pekerjaan tertentu. Perilaku-perilaku ini bergerak melumasi mesin sosial organisasi, dan mendukung berjalannya suatu organisasi. Contohnya adalah membantu rekan kerja yang terkait dengan masalah pekerjaan, menerima perintah dengan baik, melakukan pekerjaan dengan sukarela tanpa mengeluh, membantu menjaga ruang kerja yang bersih dan teratur, membuat laporan tepat waktu dan konstruktif tentang unit kerja, mempromosikan iklim kerja yang mentoleransi dan meminimalkan gangguan yang tercipta oleh konflik *interpersonal* serta melindungi dan melestarikan sumber daya dalam organisasi. Karena kurangnya istilah yang lebih baik, para penulis menyebut perilaku ini sebagai “*citizenship behavior*”

Organizational Citizenship Behavior atau disingkat sebagai OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota organisasi yang baik”. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (anggota organisasi), dibandingkan dengan makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Kemampuan untuk berempati kepada orang lain

dan lingkungannya serta mencoba menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik adalah bukti manusia sebagai makhluk sosial .

Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempatnya bekerja dan secara otomatis akan merasa nyaman akan lingkungan kerja tempat dia dipekerjakan. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan OCB diharapkan akan mampu menghadapi persaingan dan tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan baik dari sisi internal maupun sisi eksternal. Karena itulah, agar tercapainya Sumber Daya Manusia yang baik perusahaan harus dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya dan meningkatnya perilaku kewargaan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di tempat kerja, beberapa diantaranya adalah Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi. Beberapa faktor tersebut merupakan termasuk dalam kategori sikap kerja, yaitu penilaian *evaluative* atau perasaan pekerjaan, kerja dan organisasi. Di mana Motivasi merupakan perasaan seseorang yang menumbuhkan alasan untuk melakukan suatu pekerjaan, mendorong atau menjadikan seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Karyawan yang mempunyai OCB sebagai contoh karyawan saling membantu dalam menyelesaikan tugas, hal ini tentunya didorong dari motivasi kerja karyawan tersebut. Tetapi disaat karyawan tersebut tidak memiliki motivasi dalam

bekerja akan menyelesaikan pekerjaannya dengan terpaksa atau menganggap pekerjaannya sebagai suatu kewajiban yang sekedar harus diselesaikan tanpa memikirkan bahwa yang dilakukannya itu dikerjakan dengan baik atau tidak. Hal ini menjadikan perilaku OCB karyawan di perusahaan tempatnya bekerja menjadi rendah.

Faktor lainnya adalah Kepuasan Kerja, dimana Kepuasan kerja adalah apa yang karyawan rasakan terhadap pekerjaan dan hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan mereka. Apabila kepuasan kerja karyawan tinggi akan membuat karyawan tersebut merasa puas akan segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan dapat lebih memperlihatkan OCB dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas. Begitu pula sebaliknya apa bila perusahaan tidak memperhatikan kepuasan kerja karyawan maka akan membuat karyawan cuek dan tidak memperdulikan tujuan perusahaan sehingga bila perusahaan atau co-worker membutuhkan bantuan, karyawan tersebut akan mengacuhkannya. Hal tersebut membuat OCB karyawan rendah.

Faktor utama lainnya yang mempengaruhi OCB adalah Komitmen Organisasi. Perasaan karyawan terhadap perusahaan yang mempekerjakan mereka merupakan komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi maka ia memiliki ikatan atau hubungan dirinya dengan perusahaan tempat dia bekerja. Karyawan akan rela melakukan pekerjaan apapun yang diluar dari tanggung jawabnya ketika karyawan merasa atau memiliki ikatan yang kuat terhadap perusahaan dan juga ketika karyawan masih memiliki kewajiban yang harus dilakukan, hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan

memiliki OCB. Tetapi bila sebaliknya karyawan tidak memiliki komitmen organisasi akan membuatnya enggan melakukan pekerjaan diluar kewajibannya sehingga ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut tidak menunjukkan perilaku OCB.

Bank Danamon merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang terletak di beberapa wilayah Se-Indonesia baik dalam skala regional maupun nasional.

Perusahaan ini tentunya memiliki bidang-bidang pekerjaan yang menuntut sumber daya manusia yang tinggi agar tercapainya tujuan serta kemajuan perusahaan. Memberikan pelayanan keuangan terhadap konsumen merupakan hal yang penting dimana tidak dilakukan secara individu saja akan tetapi harus memiliki kerja sama sikap diluar pekerjaan formal seperti saling tolong menolong, membantu menyelesaikan tugas karyawan lain yang kesulitan, dan sebagainya sehingga diperlukannyalah perilaku OCB yang baik yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Danamon. Perilaku ekstra atau OCB pada karyawan tentu tidak dapat tercipta dengan sendirinya melainkan dapat tercipta diantaranya dari factor motivasi serta komitmen organisasi yang ada pada diri karyawan.

Motivasi dan komitmen merupakan faktor yang penting dan berhubungan langsung dengan perilaku OCB. Apabila perusahaan dapat mengendalikan faktor-faktor tersebut dengan baik maka akan dapat dirasakan manfaatnya oleh karyawan dan karyawan akan lebih giat untuk melakukan pekerjaan sehingga membuat manfaat untuk perusahaan. Atas dasar-dasar hal

tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah-masalah tersebut dalam bentuk penelitian skripsi yang berjudul: “Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan pada Bank Danamon”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirincikan masalah-masalah yang berhubungan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan sebagai berikut:

1. Tingginya tingkat stress kerja
2. Kepuasan kerja karyawan yang tidak terpenuhi
3. Rendahnya motivasi kerja karyawan
4. Rendahnya komitmen organisasi pada karyawan

C. Pembatasan Masalah

Dari beberapa permasalahan di atas yang telah diidentifikasi, terlalu banyak dan kompleks bagi peneliti untuk menyelesaikan semuanya. Oleh karena itu penelitian ini hanya terbatas pada:

1. Pengaruh antara motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB)
2. Pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)
3. Pengaruh antara motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)?
2. Apakah terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)?
3. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti sendiri untuk dijadikan tambahan wawasan pengetahuan yang dapat membantu peneliti memperluas informasi yang bermanfaat, cara berpikir, dan memahami pada khususnya tentang masalah Motivasi Komitmen dan OCB pada perusahaan sehingga dapat dijadikan bekal yang dapat dipraktikkan apabila peneliti menjadi karyawan di suatu perusahaan

2. Universitas Negeri Jakarta

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti di masa mendatang dan masukan informasi mengenai Motivasi, Komitmen, dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

3. Perusahaan

Untuk membantu memberikan informasi kepada perusahaan mengenai faktor-faktor OCB yang dapat diterapkan pada organisasi sehingga memiliki karyawan-karyawan efektif yang memiliki sikap OCB yang baik yang tentunya dapat memajukan perusahaan