

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu lembaga yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang didalamnya terdapat sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan berjalan, karena sumber daya manusia merupakan tenaga penggerak utama jalannya aktivitas perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Dan juga pastinya perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan hasil kinerja pegawainya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan membawa organisasi lebih maju, maka agar tujuan perusahaan bisa tercapai dibutuhkanannya peran lebih (*ekstra role*) dari karyawan terhadap organisasi. Menurut Organ dan Bateman, perilaku yang menjadi tuntutan organisasi pada karyawan tidak hanya perilaku *in-role*, tapi juga perilaku *ekstra role* (*Organizational Citizenship Behavior* (OCB)). Sedangkan Merkozy menjelaskan karyawan yang baik adalah cenderung menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Titisari, 2014, p. 2).

Menurut Robbins dalam Harras (Harras et al., 2020, p. 356), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu atau perseorangan yang sukarela dan bukan bagian dari syarat formal pekerjaan, tetapi Dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi. *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Aldag dan Resckhe menyebutkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku seperti menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap peraturan dan prosedur di tempat kerja (Titisari, 2014, p. 4). Dengan kata lain, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang bersifat bawaan atau melekat yang memang sudah menjadi karakter seseorang. Menurut Organ et al. dalam Titisari (2014, p. 15), peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Contoh faktor internal yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berasal dari karyawan organisasi itu, kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral karyawan dan motivasi.

Faktor yang berperan dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan salah satunya adalah komitmen organisasi (Titisari, 2014, p. 18). Komitmen organisasi merupakan keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi (Sopiah, 2020, p. 155). Menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2017, p. 213), suatu tingkatan di mana individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya, dan atau tidak ingin pergi untuk meninggalkannya merupakan Komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan biasanya akan melakukan pekerjaan ekstra kepada organisasi. Apabila karyawan sudah memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap perusahaan dan ia

rela melakukan peran lebih (*ektra role*), maka perusahaan perlu memikirkan kebutuhan apa saja yang harus di penuhi oleh perusahaan untuk karyawan demi mencapai kepuasan yang diharapkan untuk menumbuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Robbins menyatakan salah satu faktor yang juga menjadi penentu utama perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan adalah kepuasan kerja (Titisari, 2014, p. 16).

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin puas karyawan tersebut, dan sebaliknya semakin kecil hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin kecil pula kepuasan kerja pegawai tersebut, yang tentunya akan mempengaruhi tingkat kesetiaan karyawan terhadap perusahaan (Busro, 2018, p. 101). Robbins juga menyatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal (Titisari, 2014, p. 16).

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara kepada AHD (Administrasi Head) dan sales yang peneliti lakukan, terdapat permasalahan mengenai komitmen organisasi dari indikator loyalitas, yaitu di mana adanya karyawan yang memilih *resign* dan tidak bertahan lama dalam bekerja di perusahaan dikarenakan mereka tidak bisa mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga lebih memilih mengundurkan diri. Selain

itu juga ditemukan masalah lain pada indikator keterlibatan, yaitu di mana masih banyak karyawan yang datang tidak tepat waktu dan juga pada saat jam istirahat selesai masih ada karyawan yang berada di luar kantor dan belum kembali bekerja.

Tabel 1. 1
Data Keluarnya Karyawan PT. Nusa Sara Citra Bakti Baturaja
Periode 2023

Bulan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar
Januari	3 Orang	5 Orang
Februari	2 Orang	-
Maret	-	2 Orang
April	-	-
Mei	2 Orang	1 Orang
Juni	-	2 Orang
Jumlah	7 Orang	10 Orang

*Sumber : Administasi Head PT. Nusa Sarana Citra Bakti
Baturaja 2023*

Komitmen organisasi karyawan yang rendah dan juga belum maksimal, akhirnya membuat karyawan hanya mementingkan dirinya saja dan membuat kurangnya rasa peduli dan kontribusi terhadap perusahaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal untuk membawa perusahaan ke arah yang lebih baik. Hal ini lah yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan menjadi rendah, terlihat pada indikator *conscientiousness* (sifat berhati-hati) di mana karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan yang ada diperusahaan.

Peneliti juga menemukan masalah lain yang pada karyawan dalam kepuasan kerja pada indikator kompensasi, yaitu di mana gaji yang di terima karyawan tidak tetap karena mayoritas karyawan berkerja sebagai sales, di mana

pada saat kondisi karyawan sama sekali tidak bisa menjual produk dalam satu bulan maka ia akan mendapat *punishment* (hukuman), sehingga karyawan tersebut tidak akan mendapatkan gaji tetapi hanya diberikan uang makan. Selain itu pada indikator rekan kerja, di mana hubungan antar rekan kerja kurang memiliki kedekatan hal tersebut dikarenakan karyawan harus memenuhi kebutuhannya masing-masing dalam mencapai target penjualan setiap periodenya sehingga karyawan kurang memiliki interaksi terkecuali pada saat bekerja dalam tim. Hal inilah yang menyebabkan karyawan terkadang tidak memiliki inisiatif yang tinggi untuk menimbulkan sifat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terutama pada indikator *altruism* (perilaku menolong) di mana pada saat ada karyawan bagian kasir sedang sakit, tidak ada inisiatif bantuan dari karyawan lain yang tidak sibuk untuk membantu menggantikan posisi kasir untuk sementara sehingga dengan terpaksa karyawan bagian admin head mengambil alih posisi kasir dengan menunda terlebih dahulu pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena dan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Baturaja”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Baturaja baik secara parsial maupun simultan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini di harapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Baturaja.
- b. bagi Perusahaan, hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan bagi PT. Nusa Sarana Citra Bakti Baturaja mengenai Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja agar dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- c. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.