

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi terdiri dari orang-orang yang didalamnya mempunyai peran disetiap kegiatan yang ada sesuai dengan ketentuan atau peraturan ada dalam dalam organisasi. Hal ini perlu dilakukan agar orang-orang yang ada dalam organisasi dapat saling bekerja sama dan dapat mencapai visi organisasi (Dessler, 2015:3). Keseluruhan kegiatan yang ada dalam organisasi bergantung dengan orang-orang yang bekerja dalam organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia merupakan salah satu faktor dari kunci keberhasilan organisasi dalam meraih tujuan. Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran sangat penting yaitu tenaga penjual, suatu ritel bisa berkembang dengan baik dan pesat karena didukung oleh kinerja dari tenaga penjualnya yang turut bekerja keras dalam memasarkan dan menjual produk-pruduknya (*Marketers*, 2015). Tenaga penjual adalah seorang individu yang bekerja dalam suatu perusahaan yang bertugas untuk mengkomunikasikan informasi suatu produk, melayani hingga menjual suatu produk secara langsung kepada pelanggan.

Bekerja sebagai tenaga penjual bukan hal yang mudah karena seorang tenaga penjual dituntut untuk dapat menjual produk yang dimiliki perusahaan sesuai dengan target yang ditetapkan dan ia juga dituntut agar dapat melayani pelanggan dengan baik agar pelanggan dapat puas dan mau membeli kembali produk tersebut. Selain menjaga hubungan dengan pelanggan tenaga penjual juga harus dapat memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerjanya. Sebagai tenaga penjual ia harus melakukan tugas-tugas ekstra seperti mau bekerja sama dengan sesama rekan kerja, sikap tolong menolong jika rekan kerja mengalami kesulitan, memberikan saran ataupun masukan kepada sesama rekan kerja jika rekan kerja membutuhkan pendapat atau mengalami kesulitan mengenai tugas-tugas yang diberikan, berpartisipasi aktif dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan

dapat menggunakan waktu kerjanya secara efektif (Lubis, 2015 dalam Sari dan Dewi,2017) *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sikap inisiatif dari karyawan yang bekerja di perusahaan dalam melakukan pekerjaan secara sukarela dan dapat mendukung fungsi dari organisasi dan kemajuan perusahaan. Perilaku yang dilakukan oleh karyawan tersebut adalah untuk menolong organisasi, selain itu sikap yang ditunjukkan cenderung tidak mementingkan diri sendiri (Purba & Seniati,2004 dalam Kurniawan,2015). Salah satu bentuk dari OCB yang dilakukan oleh tenaga penjual adalah bekerja hingga melebihi jam kerja walaupun tidak ada gaji untuk lembur.

Hal ini dilakukan karena adanya dukungan yang dirasakan dalam organisasi seperti organisasi memperhatikan usaha yang telah dilakukan para tenaga penjual saat bekerja dan peduli dengan kesejahteraan para tenaga penjual. Selain itu, komitmen dari tenaga penjual dan juga kepuasan kerja dalam organisasi tersebut juga sangat penting. Perilaku OCB dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, Dalam jurnal Pratama dan Utama (2017) dikatakan bahwa perilaku OCB dipengaruhi oleh faktor komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* adalah dukungan organisasional. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) dalam Mujiasih (2015) Dukungan organisasional merupakan persepsi yang dimiliki karyawan mengenai organisasi yang menilai kontribusinya dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Tenaga penjual yang merasakan dukungan organisasi yang tinggi akan memiliki persepsi lebih baik dan positif pada organisasi dan merasa nyaman kepada organisasi. Ketika seorang tenaga penjual merasakan dukungan yang penuh dari organisasi tentunya akan lebih memiliki tanggung jawab yang tinggi dan dapat berimbas pada sikap kerja mereka yang bersedia untuk bekerja melebihi tugasnya. Tenaga penjual yang dibantu oleh organisasinya dengan cara membantu dan memberikan arahan dengan baik agar tenaga penjual dapat meraih target setiap bulannya akan lebih mudah untuk menampilkan sikap *organizational citizenship behavior*. Hal ini dikarenakan dukungan dari organisasi mampu memberikan rasa nyaman yang membuat tenaga penjual harus melakukan

perilaku yang baik juga atau rasa hutang budi untuk kemajuan organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian dari Sari dan Dewi (2017), yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki perilaku *perceived organizational support* yang tinggi akan lebih tinggi juga perilaku OCBnya.

Faktor lain yang mempengaruhi timbulnya perilaku OCB pada tenaga penjual adalah komitmen organisasional. Durkin dan Bennet, 1999 (dalam Rojuaniah, 2017) mengatakan bahwa komitmen organisasional adalah bentuk dari loyalitas yang ditunjukkan oleh karyawan serta suatu proses yang dilakukan secara terus menerus dilakukan untuk menunjukkan bahwa karyawan peduli dengan organisasi, hal ini dilakukan organisasi dapat terus berkembang dengan baik dan berhasil serta sesuai dengan visi perusahaan. Tenaga penjual yang memiliki komitmen pada organisasinya akan bersedia untuk bekerja keras dalam mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan di tengah pesatnya persaingan.

Tenaga penjual yang memiliki konsistensi dalam mencapai target secara tidak langsung menunjukkan bahwa ia memiliki komitmen dalam organisasi, karena ia tetap mau bertahan dengan organisasi walaupun persaingan yang ada semakin tinggi. Komitmen organisasional menjadi salah satu variabel yang dipilih karena pada penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Utama (2017) memberikan hasil bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Faktor lain yang mendukung adanya perilaku *organizational citizenship behavior* adalah kepuasan kerja. Seseorang yang mempunyai rasa puas yang tinggi pada pekerjaannya akan memberikan kontribusi yang baik dan sikap-sikap yang positif untuk pekerjaannya (Sidharta dan Margaretha, 2011). Tenaga penjual yang memiliki perilaku puas terhadap pekerjaannya akan cenderung lebih menyukai tempat kerja dan pekerjaannya, selain itu mereka akan lebih bangga dengan organisasi. Selain itu tenaga penjual yang merasakan kepuasan kerja pada organisasi akan memiliki sikap yang positif seperti melakukan tugasnya dengan baik, memberikan kinerja yang terbaik bahkan melebihi tugas-tugasnya.

Salah satu yang menjadi tantangan bisnis khususnya *store* yang ada di Tunjungan Plaza adalah mengenai sumber daya manusia. Hal ini karena banyaknya persaingan dan target yang diberikan kepada para tenaga penjual. Ketatnya persaingan yang ada di Tunjungan Plaza seperti *store* yang melakukan duplikasi antara *store* pertama dengan *store* berikutnya (*Marketeers.com*). Seperti pemberian diskon, jika salah satu *store* memberikan diskon maka *store* lain yang menjual produk yang sejenis hal ini lah yang menuntut para tenaga penjual untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan dapat mencapai target yang diberikan oleh perusahaan setiap bulannya. Untuk konsisten dalam pencapaian target serta memberikan citra yang baik bagi perusahaan diperlukan kinerja diluar standard yang diberikan perusahaan atau *organizational citizenship behavior* (Kompas, 2018).

Dengan pengembangan uraian diatas, peneliti akan melakukan kajian yang difokuskan pada pengaruh *perceived organizational support*, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada tenaga penjual di Tunjungan Plaza Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap *organizational citizenship behavior*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman bagi berbagai pihak yang tertarik dengan studi yang berkaitan dengan *Perceived Organizational Support*, *Komitmen Organisasional*, dan *Kepuasan Kerja*, dan *Organizational Citizenship Behavior* di dalam sebuah organisasi

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan bagi organisasi dalam memelihara dan meningkatkan kinerja karyawannya dalam organisasi.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi merupakan langkah untuk memudahkan pembahasan dan penulisan skripsi ini nantinya akan terdiri dari lima bab sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai landasan teori tentang kajian pustaka dari buku-buku ilmiah dan dari sumber-sumber lain untuk menganalisa dan mencari

pemecahan masalah yang dihadapi, penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, pengembangan hipotesis dan model penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai desain penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; pengukuran variabel; jenis dan sumber data; metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; dan teknik analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai deskripsi data, hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan dari data yang telah diuji.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Memuat simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta saran dan masukan yang diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi organisasi dan untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.