

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki peran utama selama membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. OCB menjadi bidang penelitian yang penting dan berkembang di kalangan akademisi selama dua dekade terakhir (Muthuraman & Al-Hazihi (2017). OCB menggambarkan ciri predisposisi pegawai yang responsif, suka menolong, kepedulian serta bersungguh-sungguh (Luthans, 2006: 251). Berdasarkan Robbins & Judge (2008:40) OCB merupakan sikap alternative yang bukan sebagai faktor tentang kewajiban kerja konvensional seorang pegawai tetapi perilaku ini mendukung efektifitas organisasi. Pegawai yang ikut berpartisipasi secara total dalam unjuk kerja baik dalam pekerjaan utama maupun kesediaan terlibat dalam pekerjaan di luar tugas utama dapat membantu perusahaan mencapai tujuan. Pegawai dapat berkontribusi terhadap tugas-tugas yang dikerjakan sesuai peraturan organisasi, dan pegawai yang mempunyai inisiatif sendiri yaitu mengerjakan tugas diluar dari tugas organisasi dapat meningkatkan produktivitas pegawai itu sendiri, antar rekan kerja, dan manajerialnya. Dengan demikian OCB adalah perilaku atau sikap menolong orang lain dan menjadi sukarelawan dalam mengerjakan tugas-tugas diluar pekerjaannya, serta juga mematuhi aturan yang ada di perusahaan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasional. Berdasarkan Organ *et al.* dalam Titisari (2014: 15) pengembangan OCB dipengaruhi dua aspek, yaitu: 1) aspek internal seperti: kepuasan kerja, komitmen organisasi, karakter akhlak pegawai, serta dorongan.; 2) aspek eksternal seperti: gaya kepemimpinan, keyakinan pada pemimpin, dan budaya kerja.

Sri Rahayu (2017); Alfani & Hadini (2017) menemukan bahwa faktor *person job fit* dan budaya kerja secara simultan memengaruhi OCB pegawai. Faktor *person job fit* sebagai salah satu faktor yang memengaruhi OCB merupakan kecocokan antara kemampuan, kepribadian dan pengetahuan pegawai yang mengerjakan tugas dari perusahaan yang tidak membebani pegawai dalam

menjalankannya. *Person job fit* bisa diartikan semacam keserasian antara keahlian seseorang dan ketentuan pekerjaan atau aspirasi seseorang dan atribut pekerjaan (Sekiguchi, 2004 dalam Farzaneh, Farashah, dan Kazemi, 2014). *Person job fit* merupakan sebuah keterkaitan antara kepribadian individu dengan pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2008:171). Berdasarkan kajian empiris Bangun, Suparta, dan Subudi (2017) mendeteksi maka *person job fit* berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Ini bermakna semakin tinggi *person job fit* pegawai maka OCB akan semakin tinggi; melainkan semakin rendah *person job fit* pegawai, maka perilaku OCB pegawai akan semakin rendah.

Dari perolehan temuan terdahulu tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan OCB perusahaan dapat dilakukan dengan memposisikan pegawai pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan pegawai tersebut. Jika ditemukan kecocokan antara individu dengan pekerjaan yang dijalankan, hal ini menyebabkan individu atau pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, tidak terbebani. Pengaruh *person job fit* terhadap OCB adalah positif, artinya semakin sesuai kemampuan dan pengetahuan dengan yang dijalani maka hal tersebut dapat meningkatkan OCB pegawai. Apabila lebih banyak nilai kecocokan yang dimiliki oleh individu dengan pekerjaan yang dijalankan di suatu organisasi, maka dapat mempengaruhi munculnya OCB para pegawai. Namun masih ada hasil yang tidak konsisten pada pengaruh variabel tersebut (*research gap*), yaitu pada penelitian Alfani & Hadini (2017) yang mengkaji pengaruh *person job fit* dan budaya kerja terhadap OCB karyawan rektorat Universitas Islam Kalimantan (Uniska), menunjukkan bahwa secara *person job fit* tidak memengaruhi OCB, dan budaya kerja memengaruhi positif signifikan pada OCB.

Faktor lain yang meningkatkan OCB pegawai adalah budaya kerja. Menurut Triguno (2001), budaya kerja merupakan sebuah nilai dan norma yang dilaksanakan atau rutinitas pegawai setiap hari kemudian yang selalu dikembangkan yang berupa sikap kemudian menjadi perilaku, pendapat, cita-cita, kepercayaan dan tindakan sehingga dapat diwujudkan dalam bekerja untuk meningkatkan efisiensi kerja dari pegawai. Secara konvensional budaya kerja didefinisikan seperti gaya memandang seseorang ketika memenuhi manfaat

tentang kerja (Alfani & Hadini, 2017). Budaya kerja dapat berpengaruh positif terhadap OCB, didukung oleh Sri Rahayu (2017); Alfani & Hadini (2017) yang menemukan bahwa budaya kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Budaya kerja mendukung faedah bagaimana anggota organisasi atau pegawai mempunyai pemahaman tentang mutu organisasi yang menetapkan anggota organisasi berperan serta berkarakter, sehingga semakin kuat budaya kerja maka akan semakin kuat pula OCB yang ditunjukkan pegawai.

Peningkatan OCB pada pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun menjadi salah satu perusahaan yang beroperasi di aspek jasa pelayanan dan pengiriman sangat diperlukan, karena perusahaan membutuhkan partisipasi aktif dan kerjasama antar pegawai, terlebih pada era persaingan yang semakin ketat, organisasi dituntut dapat bekerja efektif dan efisien agar tetap eksis dan dapat tumbuh bersaing. Karena peran pelayanannya tersebut, memerlukan bahwa pegawai yang dikelolanya memiliki OCB tinggi. Produk dan layanan dari PT. Pos Indonesia (Persero) adalah layanan pengiriman terpercaya yang ditunjuk pemerintah sebagai Platform Logistik Nasional karena adanya sebuah hubungan yang banyak serta menyeluruh di seluruh Indonesia, sebagai daya logistic serta E-commerce Indonesia yang berjanji dalam mengabdikan sepenuh hati serta juga bermanfaat untuk semua pelosok negeri dan mancanegara, memberi fasilitas saluran keuangan yang dapat menjangkau diseluruh kecamatan dan kelurahan/desa, sampai ke daerah terpencil di Indonesia, sebagai inovator digital yang berjanji sebagai adaptasi yang terkait dengan perkembangan zaman menggunakan teknologi terkini supaya dapat melayani berbagai generasi.

Menurut Rohma dan Zami (2017), salah satu elemen dari organisasi yang sepenuhnya ikut serta perkembangan lingkungan yaitu budaya organisasi. Formulasi budaya yang teratur, bisa ditelusuri, pada rumusan visi, misi, dan tujuan organisasi yang jelas, akhirnya terumuskan sebagai budaya organisasi (Erhamwilda, 2005). Oleh karena itu, sejalan karena kemajuan teknologi dan kompetisi yang semakin ketat, PT. Pos Indonesia melakukan transisi dan inovasi yang berkesinambungan dan sudah sebagai budaya kerja sambil menciptakan pelayanan jasa yang aktual, tetap memajukan dan memprioritaskan konsumen,

berusaha membagikan kelonggaran atau pilihan yang memudahkan konsumen sehingga konsumen menganggap tenang serta tidak menyesal sesudah bernegosiasi.

PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki sebuah visi yaitu, Pos Indonesia selalu berusaha demi sebagai fasilitator alat koneksi kelas dunia, yang tahu kawasan dikelola oleh SDM yang berpengalaman, sehingga bisa memberikan fasilitas terbaik untuk masyarakat ikut tumbuh dan berkembang serasi sama rancangan bisnis yang sehat. Misi PT Pos Indonesia: 1) Mempersiapkan instrumen komunikasi yang andal dan terprcaya untuk masyarakat dan pemerintah demi menunjang pembangunan nasional serta memperkuat kesatuan dan keutuhan bangsa dan negara. 2) Meluaskan upaya yang berdasar pada pengembangan nilai fasilitas dengan penerapan Iptek tepat guna untuk memperoleh kepuasan konsumen dengan memberikan mutu tambah yang optional bagi karyawan, pemegang saham, masyarakat dan mitra kerja (Erhamwilda, 2005). Manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun memiliki peran penting dalam mewujudkannya. Aspek sumber daya manusia seperti peningkatan OCB pegawai menjadi faktor yang dapat membantu manajemen mencapai visi dan misi tersebut. Budaya perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) adalah: 1) Berupaya menggapai yang terbaik; 2) Tetap memandang ke depan dan belajar dari pengalaman; 3) Berkewajiban kepada pihak-pihak yang berkepentingan; 4) Menjunjung tinggi keinginan kerjasama dalam kelompok, 5) Menghargai kreativitas pribadi; 6) Persatuan yang lestari di antara semua jajaran; 7) Kepedulian yang tulus; 8) Senang menjadi Insan Pos Indonesia. Dengan mengacu pada budaya perusahaan tersebut, PT Pos sudah memperlihatkan perkembangan dalam fasilitas untuk masyarakat, dan konsisten berkembang pada tingginya persaingan, justru fasilitas pos semakin merata dan mudah atas bertambahnya kantor-kantor cabang (Erhamwilda, 2005).

Agar meningkatkan OCB pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Madiun, aspek yang perlu diperhatikan manajemen diantaranya faktor internal pegawai yaitu *person job fit* dan faktor organisasional yaitu budaya kerja. Secara empiris telah dibuktikan oleh Rohma dan Zami (2017) bahwa faktor

kepribadian dan budaya organisasi PT Pos Indonesia (Persero) wilayah Bekasi memengaruhi secara positif signifikan terhadap OCB pegawai, dan pengaruh budaya organisasi lebih dominan dari faktor kepribadian pegawai. Demikian juga hasil kajian Utami, Suddin dan Sunarso (2016) dibuktikan bahwa budaya organisasi merupakan variabel yang dominan memengaruhi secara signifikan pada OCB pegawai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Surakarta, dibandingkan variabel spesifik individu, kewajiban organisasi dan kepuasan kerja

Disamping berdasarkan perbedaan hasil penelitian *person job fit* terhadap OCB pada penelitian terdahulu, penelitian ini mencoba mengkonfirmasi dan menguji kembali pengaruh *person job fit* dan budaya kerja terhadap OCB, dengan harapan dapat membantu pihak manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun dalam menganalisis dampak *person job fit* dan budaya kerja terhadap OCB pegawai tetap perusahaan tersebut, dengan rumusan judul sebagai berikut: “ PENGARUH *PERSON JOB FIT* DAN BUDAYA KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (STUDI EMPIRIS PADA PEGAWAI TETAP PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG KOTA MADIUN)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya masalah penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *person job fit* berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai tetap PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun?
2. Apakah budaya kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai tetap PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun?
3. Apakah *person job fit* dan budaya kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai tetap PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, kemudian tujuan penelitian dinyatakan sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi pengaruh positif *person job fit* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai tetap PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun.
2. Menguji signifikansi pengaruh positif budaya kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai tetap PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun.
3. Menguji signifikansi pengaruh simultan *person job fit* dan budaya kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai tetap PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kota Madiun.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik manfaat akademis maupun manfaat praktis.

#### 1. Manfaat akademis

Penelitian ini untuk menambah pengetahuan tentang dampak *person job fit* dan budaya kerja terhadap OCB, sehingga dapat dijadikan referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya dengan tema yang serupa.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu manajer Kantor Pos Cabang Kota Madiun dalam mengetahui bagaimana dampak *person job fit* dan budaya kerja dalam meningkatkan OCB pegawai, sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung peningkatan OCB.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

#### BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian / kerangka konseptual.

## BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik penyampelan, serta teknik analisis data.

## BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian, deskripsi variabel, hasil analisis data, dan pembahasan.

## BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, dan SARAN

Pada bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran akademis dan saran praktis.