

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) adalah kunci keberhasilan sebuah perusahaan untuk menjalankan persaingan dalam era moderen saat ini. Kemampuan sebuah perusahaan untuk bertahan dalam situasi persaingan yang semakin ketat ini bergantung pada sumber daya manusia yang berada didalamnya. bagaimana cara perusahaan mendapatkan, mengelola, dan memperdayakan sumber daya manusia yang bertalenta terbaik merupakan kunci sebuah organisasi untuk dapat, tumbuh dan berkembang dan mempunyai keunggulan kompetitif.

Perusahaan tidak hanya berkompetisi untuk menarik orang-orang bertalenta untuk menjadi karyawan di perusahaannya namun juga mempertahankannya. Perusahaan sangat perlu mempertahankan karyawan bertalenta, agar karyawan terbaiknya ini memiliki komitmen bahkan loyalitas terhadap perusahaan. Hal ini diperlukan agar karyawan terbaik yang memiliki potensi dan berkualitas dapat membantu perusahaan mencapai tujuan utamanya. Penelitian yang dilakukan oleh Hanafi (2014) dalam Ripaldi (2017) menemukan bahwa kepuasan kerja selalu berhubungan dengan *turnover*, yang mengandung arti, bahwa kepuasan kerja yang tinggi berhubungan dengan *turnover* karyawan yang rendah dan sebaliknya kepuasan kerja yang rendah berhubungan dengan *turnover* yang tinggi. Dengan hal ini maka dapat disimpulkan jika kepuasan kerja karyawan meningkat maka retensi karyawan akan semakin tinggi. Retensi karyawan, merupakan suatu usaha organisasi untuk

mempertahankan karyawannya. Menurut Pohan (2010:13) retensi karyawan merupakan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan untuk membuat karyawan bertahan pada perusahaan. Retensi karyawan dilakukan dengan tujuan mempertahankan karyawan yang dianggap memiliki kemampuan yang kompeten dalam jangka waktu yang lama, karena karyawan yang kompeten dapat membantu perusahaan dalam memajukan organisasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Stefhani dan Dwi Irvianti (2014) menemukan bahwa retensi karyawan dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja secara formal secara formal, namun hanya untuk mendukung fungsi dari sebuah organisasi tersebut (Stephen, 2006:40). Dengan kata lain *organizational citizenship behavior* merupakan suatu tindakan yang timbul dari diri individu itu sendiri tanpa didasari dengan tugas formal dari organisasi tersebut. Sebuah organisasi yang sukses akan sangat membutuhkan karyawan yang mau melakukan suatu tindakan yang lebih dari sekedar tugas yang biasa dikerjakan dan melakukan tindakan yang memberikan kinerja yang melebihi harapan. Sebuah organisasi membutuhkan dan memerlukan karyawan bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam aturan pekerjaannya, karena karyawan yang seperti ini yang nantinya dapat membantu organisasi mencapai tujuan yang ingin di capainya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan untuk mampu mempertahankan karyawan bertalenta untuk tetap bekerja di organisasi. Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Luthans 2006:243). Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Perusahaan perlu memikirkan aspek kepuasan kerja karyawan tersebut, karena jika karyawan bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi maka, perusahaan akan mendapatkan karyawan yang loyal dan penuh komitmen terhadap perusahaan. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar karyawan merasa puas dalam bekerja yaitu dengan memperhatikan kebutuhan karyawan. Menurut Luthans (2006:244) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Hasil penelitian Aditeresna dan Mujiati (2018) dan Ripaldi (2017) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap retensi karyawan.

Perilaku sosial organisasi atau diistilahkan OCB adalah perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Luthans,2006:251). Perilaku sosial organisasi merupakan suatu tindakan individu yang di

lakukan tanpa paksaan dari individu itu sendiri, perilaku ini biasanya dimiliki oleh karyawan yang memiliki rasa empati, komperatif, bersungguh-sungguh suka menolong dan perhatian. Perilaku ini didasari dari perilaku organisasi yang di berikan kepada karyawan tersebut dan menjadikan karyawan merasa di perlakukan secara adil sehingga menjadikan karyawan bertindak OCB. Menurut Luthans (2006:251) dasar sikap mengidentifikasi bahwa karyawan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi. *Organizational citizenship behavior* merupakan variabel yang sangat berpengaruh dalam peningkatan retensi karyawan (Stefhani & Irvianti, 2014).

Suatu perusahaan di era yang semakin maju ini membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertalenta untuk menjalankan kewajiban dalam pekerjaannya. Organisasi dituntut untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan SDM yang berkualitas atau yang bertalenta tersebut. SDM yang berkualitas atau bertalenta tersebut merupakan faktor kunci perusahaan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi, sehingga perlu dipertahankan loyalitas dan keanggotaannya dalam perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja para karyawan dan memunculkan perilaku sosial organisasi pada karyawan, karena dengan memperhatikan dua faktor tersebut perusahaan dapat meningkatkan tingkat retensi karyawan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Demikian juga perusahaan Auto 2000 Madiun yang merupakan jaringan jasa penjualan, penawaran, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota, perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempertahankan para karyawan yang kompeten agar mampu berkompetisi di era globalisasi sekarang ini. Hal yang telah dilakukan perusahaan Auto 2000 untuk mempertahankan karyawannya adalah dengan memperhatikan kepuasan karyawan dalam bekerja, karena dengan kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan terdorong untuk bekerja secara maksimal. Tuntutan lain yang perlu diperhatikan perusahaan adalah meningkatkan perilaku sosial (OCB) para karyawan Auto 2000 Madiun dalam lingkungan kerja. Perilaku sosial karyawan ini merupakan salah satu perilaku karyawan dimana karyawan bersedia melakukan hal-hal diluar tugasnya bagi organisasi tanpa mendapatkan imbalan untuk dapat mendukung perusahaan dalam berkompetensi dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap retensi karyawan Auto 2000 Madiun.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap retensi karyawan di Auto2000 Madiun ?
2. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan positif terhadap retensi karyawan di Auto2000 Madiun ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis signifikansi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap retensi karyawan Auto 2000 Madiun.
2. Mengetahui dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *organizational citizenship behavior* terhadap retensi karyawan Auto 2000 Madiun.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak:

1. Bagi Auto 2000 Madiun

Sebagai bentuk pertimbangan pengembangan kebijakan manajemen sumber daya manusia dalam pengambilan keputusan, dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, guna meningkatkan retensi karyawan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya atas bukti empiris mengenai analisis

pengaruh kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap retensi karyawan.

#### **E. Sistem Penulisan Proposal Skripsi**

Dalam penulisan proposal skripsi, tersusun sistematika penulisan yang terbagi atas tiga bab sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan proposal skripsi.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang telaah teori dan pengembangan hipotesis, serta kerangka konseptual atau model penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi penelitian dan pengukuran operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis.