

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah faktor yang menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan (Sudarmanto,2015:3). Hal tersebut karena sumber daya manusia tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik perusahaan maupun instansi pemerintah (Eugenia dan Farida 2023). Perusahaan dituntut untuk memiliki aset yang berkualitas, semakin berkembang suatu perusahaan maka sumber daya manusia semakin dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan tujuan perusahaan. Sumber Daya Manusia sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawan. Sumber Daya Manusia yang berkualitas dapat menjadi pondasi bagi suatu perusahaan karena akan membantu perusahaan untuk dapat semakin berkembang dan mencapai tujuan.

Selain memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, peranan sumber daya manusia secara langsung dapat mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas dalam sebuah perusahaan (Handika dan Laurens 2018). Perilaku karyawan tersebut dalam perusahaan disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Perilaku OCB merupakan perilaku dengan memberikan kontribusi lebih (*extra role*) terhadap perusahaan dimana karyawan bersedia dengan suka rela bekerja melebihi tuntutan tugas formal pekerjaan (Wahyuningsih dan Srimulyani 2018). Meningkatnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri karyawan. Perusahaan memiliki tuntutan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, namun hal tersebut semakin sulit dilakukan akibat adanya perubahan lingkungan, maka

dari itu suatu perusahaan membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang harus tertanam di dalam diri karyawan. Karyawan yang memiliki sikap OCB cenderung akan memberikan kontribusi nyata, semata-mata hanya untuk kemajuan perusahaan tanpa mengharapkan reward atau imbalan apapun dari perusahaan. OCB salah satunya dapat meningkatkan efektivitas perusahaan, meningkatkan produktivitas kerja, serta membantu karyawan untuk bisa beradaptasi dengan karyawan lain maupun lingkungan sekitar. Menurut Robbins dan Judge (2015:19) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu perilaku diskresioner yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja. Perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa. Pada tempat kerja yang dinamis, tugas yang semakin meningkat dilaksanakan dalam tim dan fleksibilitas merupakan suatu hal yang penting, karyawan harus dapat membantu orang lain, sukarela dalam mengerjakan pekerjaan tambahan, dapat menghindari konflik yang tidak diperlukan, menghormati aturan dan memiliki sikap toleransi jika terdapat gangguan pekerjaan sewaktu – waktu (Wicaksono dan Gazali 2021). Dasar kepribadian untuk *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ini merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh - sungguh. OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Kepuasan kerja yaitu keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Luthans, 2006:243). Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan memberikan hal yang dinilai penting. Terdapat lima dimensi dalam kepuasan kerja yaitu pekerjaan, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja (Luthans,2006:244). Hasil penelitian Watoni dan Suyono (2019) kepuasan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Kepuasan kerja pada prinsipnya mengacu pada sikap seseorang, yaitu kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterimanya. Aspek

kepuasan yang terpenuhi akan mendorong kinerja karyawan. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, didukung dengan kepuasan gaji akan mendorong karyawan untuk bekerja melebihi standar perusahaan (*conscientiousness*). Penelitian yang dilakukan oleh Watoni dan Suyono (2019), Wisnawa dan Dewi (2020) dan Dwika dan Adnyani (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) yaitu komitmen organisasi, meskipun kepuasan kerja mendapat banyak perhatian namun komitmen organisasi juga merupakan hal yang penting dalam perusahaan. Komitmen organisasi adalah usaha melibatkan diri dalam perusahaan dan tidak ada keinginan meninggalkannya, sehingga karyawan akan mematuhi peraturan yang berlaku serta akan menerima segala peraturan dan kebijakan yang ada dalam organisasi. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan tertentu, penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan lebih bekerja keras dan menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik (Marjosy, 2007:231). Selain itu karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan dapat menjaga nama baik institusi, karyawan bangga dengan institusi, terikat secara emosional, bekerja atas kemauan sendiri dan dorongan diri akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian Watoni dan Suyono (2019) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Dwika dan Adnyani (2020) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*).

Pada penelitian ini, objek penelitian adalah Sun City Mall Madiun. Sun City Mall Madiun adalah salah satu mall pusat perbelanjaan terbesar di Kota Madiun. Sun City Mall Madiun terletak di Jl. Pahlawan No.1

Kelurahan Oro-oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur. Terdapat berbagai macam fasilitas yang tersedia di Sun City Mall seperti toko retail yang menjual kebutuhan sehari-hari seperti pakaian, sepatu, dan aksesoris, terdapat restoran dan kafe yang menyajikan berbagai macam masakan lokal dan Internasional, terdapat area food court dengan berbagai pilihan makanan cepat saji dan makanan lokal, di lantai tiga terdapat bioskop XXI, terdapat supermarket atau minimarket untuk kebutuhan berbelanja yang terdapat di lantai satu selain itu terdapat area permainan dan hiburan untuk anak-anak, area parkir yang luas dan berbagai acara yang sering diadakan seperti festival makanan dan berbagai macam pertunjukan.

Karyawan Sun City Mall Madiun perlu memiliki OCB yang tinggi agar dapat meminimalisir terjadinya penurunan hasil kerja di perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan ibu Pratiwi selaku manajer Sun City terdapat karyawan yang merasa kesulitan untuk berhubungan dengan sesama rekan kerja sehingga mengakibatkan menurunnya OCB yang ada di perusahaan. Selain itu terdapat karyawan yang terlambat mengisi daftar hadir atau presensi tanpa memberikan keterangan terlebih dahulu kepada atasan atau rekan kerja lainnya. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa yang akan memberikan kinerja di atas harapan (Robbins dan Judge,2015:19). Komitmen organisasi juga diperlukan dalam karyawan Sun City Mall Madiun karena karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan lebih bekerja keras dan menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan Sun City Mall juga perlu diteliti sebab adanya keterikatan dengan OCB dan komitmen organisasi karena saat karyawan merasakan kepuasan bekerja maka karyawan akan bekerja secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Sun City Mall Kota Madiun”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Sun City Mall Kota Madiun ?
- b. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Sun City Mall Kota Madiun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Sun City Mall Kota Madiun
- b. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di Sun City Mall Kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan yaitu :

- a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mengenai ilmu Sumber Daya Manusia dalam hal kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* serta sebagai literatur untuk

penelitian selanjutnya.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu acuan untuk mengetahui komitmen organisasi karyawan serta kepuasan kerja agar perusahaan dapat menentukan strategi agar perusahaan dapat mempertahankan karyawan terbaik dan meningkatkan kemampuan dalam organisasi

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1. PENDAHULUAN

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

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB 3. METODE PENELITIAN

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

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek pembahasan, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pembahasan pada bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan, dan saran