

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya menjadi hal yang sangat penting dalam dunia kerja sehingga menjadi salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan. Efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi karyawan pada tingkat individual, kelompok, dan organisasi yang berkualitas sehingga tercapainya kepuasan kerja dan komitmen terhadap perusahaan (Putra dan Sagung, 2016). Hal ini akan menimbulkan suatu perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* yaitu karyawan akan melakukan suatu pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya tanpa menginginkan suatu imbalan.

Menurut Widyanto (2013) *Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan reward secara formal dari organisasi. Robbins dan Judge (2015:49) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sebuah perasaan positif mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya. Menurut Indra Khari (2010) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu.

Menurut Organ dkk (2006: 200-202) manfaat *Organizational citizenship behavior (OCB)* untuk suatu organisasi adalah menaikkan produktivitas manager dan teman kerja, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara menyeluruh, menjadi sarana yang efektif untuk berkoordinasi aktivitas tim kerja secara efektif, melakukan peningkatan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan dengan kualitas performa yang baik, mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, membantu kemampuan organisasi untuk mempertahankan dan melakukan adaptasi dengan perubahan lingkungan, menciptakan peningkatan kemampuan untuk adaptasi terhadap perubahan

lingkungan, membuat organisasi menjadi lebih efektif dengan membuat modal sosial dalam masyarakat.

Secara umum OCB muncul diakibatkan karena karyawan mendapatkan kepuasan bekerja pada suatu organisasi. Martoyo (2007:57) Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Robbins (2008:107) menyatakan kepuasan kerja mendorong munculnya *Organizational citizenship behavior (OCB)* karena karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal.

Selain kepuasan kerja ada hal lain yang menjadi perilaku karyawan yang berdampak positif bagi perusahaan yaitu komitmen. Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan-tujuan dari organisasi. Untuk meningkatkan komitmen karyawan, para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Organisasi yang memiliki karyawan yang merasa puas terhadap organisasinya cenderung akan menjadi lebih efektif dan lebih produktif dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas .

Pada penelitian kali ini yang menjadi objek penelitian adalah GraPARI Telkomsel cabang Kota Malang Jawa Timur yang berlokasi pada Jl. S.Parman no 47 Malang. Merupakan Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa operator seluler. PT Telkomsel didirikan pada tahun 1995, tercatat sebagai Anak Perusahaan dari PT Telkom. Sebagai penyedia jasa operator seluler, PT Telkomsel juga menjual produk untuk menunjang penjualan jasa tersebut. Produk yang dijual seperti kartu Pasca bayar, Pra Bayar dan layanan digital payment yaitu Link Aja. Produk tersebut dapat dijumpai di kantor utama PT Telkomsel yaitu GraPari dan outlet-outlet sekitar yang bertanda khusus.

Dari hasil observasi dan wawancara pra penelitian terhadap beberapa karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang didapat data bahwa terdapat masalah yaitu rendahnya OCB pada karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang. Hal ini dapat ditinjau dari hasil pra-reset yang peneliti lakukan dimana 6 dari 10 karyawan memilih tidak untuk membantu rekan kerjanya dalam mengerjakan pekerjaan di luar jam kantor, 6 dari 10 orang karyawan memilih untuk tidak melakukan diskusi tentang pekerjaan di luar jam bekerja dan 7 dari 10 orang karyawan merasa kurang rasa percaya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningsih (2013), rendahnya OCB dapat disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Menurut hasil wawancara terhadap beberapa karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang yang dilakukan peneliti, menyimpulkan bahwa karyawan menunjukkan indikasi rendahnya kepuasan kerja, hal ini dapat ditinjau dari sikap karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang yang merasa pekerjaannya cenderung membosankan karena satu karyawan hanya akan mengerjakan satu jenis pekerjaan yang merupakan *job description* dari posisinya. Selain menunjukkan indikasi rendahnya kepuasan kerja, karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang juga menunjukkan indikasi rendahnya komitmen organisasional di GraPARI Telkomsel branch Malang, hal ini dapat ditinjau dari sikap karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang yang memiliki hubungan emosional yang rendah dengan organisasi. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014:165) komitmen organisasional mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan organisasi tersebut.

Dari pemaparan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan terjadinya *research gap* pada penelitian yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan Kepuasan Kerja dan *Organizational citizenship behavior (OCB)*

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005:164). Kajian literatur tentang hubungan kepuasan kerja dan

organizational citizenship behavior (OCB) menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Sejumlah peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* (Mehboob dan Bhutto 2012; Williem dan Roy 2013; Putra dan dewi 2016; Faradita 2017; Rinaldi 2020). Sedangkan beberapa penelitian lainnya menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB (Ningsih dan Arsanti 2015; Darto 2015; Putrana, Fathoni dan Warso 2016). Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan penelitian lanjutan yang membahas tentang pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap OCB.

2. Hubungan Komitmen Organisasi dan *Organizational citizenship behavior (OCB)*

Sopiah (2008: 155) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Sejumlah peneliti menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* (Widiastuti dan Suaris 2017; Sulistyawati 2018; Alhabibi 2018; Iskandar, Hutagalung, dan Adawiyah 2019). Sedangkan beberapa penelitian lainnya menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap OCB (Bhaksi 2011; Allameh 2011). Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan penelitian lanjutan yang membahas tentang pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap OCB.

Berdasarkan fakta – fakta hubungan antar kepuasan kerja dengan OCB dan komitmen organisasional dengan OCB, maka penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh antara kepuasan kerja terhadap OCB dan komitmen organisasional dengan OCB, oleh karena itu penulis mengangkat judul penelitian “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)*.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dirumuskan untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan ataupun organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya,

khususnya dalam mengevaluasi kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.