

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan organisasi tergantung pada masukan yang berasal dari ide-ide, inovasi, dan kreativitas dari karyawan. Indikator- indikator kinerja karyawan dapat dicerminkan dari kualitas kerja, tingkat kegigihan kerja, tingkat kehadiran, kerjasama antar rekan kerja, tingkat kepedulian terhadap keselamatan kerja, tanggung jawab terhadap hasil kerjanya, dan kreativitas yang dimiliki. Kesuksesan dan keberlanjutan suatu organisasi akan sangat ditentukan oleh kesediaan karyawan untuk berperilaku tidak hanya mengerjakan tugas-tugas pokok mereka, tetapi juga memiliki keinginan untuk menjadi karyawan yang baik (*good citizen*) dalam organisasi. (Anwar, 2021)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki lingkup yang luas dibandingkan dengan komitmen karyawan secara pribadi karena arti dari *citizen* itu sendiri adalah kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* karyawan, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. OCB berorientasi pada perilaku dan diharapkan perilaku tersebut mencerminkan nilai yang dihayati. Sifat dari OCB adalah pragmatis sehingga dapat diaplikasikan pada manajemen organisasi, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Perilaku ini juga menggambarkan nilai tambah karyawan dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Tugas-tugas

pimpinan akan menjadi lebih ringan jika terdapat karyawan dengan OCB tinggi sehingga hasilnya akan meningkatkan kinerja pribadi dan kinerja organisasi.

Faktor lain yang menentukan keberhasilan organisasi dan menarik untuk dikaji adalah kepuasan kerja, karena karyawan yang puas akan lebih produktif, begitu juga sebaliknya karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung untuk berperilaku tidak maksimal dan tidak mencoba untuk melakukan hal-hal yang terbaik. Kepuasan kerja merupakan reaksi emosional dan ekspresi perilaku seseorang terhadap pekerjaan yang merupakan hasil penilaian yang berkaitan dengan pencapaian karya, lingkungan kerja, serta kehidupan kerja. Karyawan yang puas kemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, saling bantu-membantu, dan kinerjanya lebih maksimal. Selanjutnya (Lestari & Ghaby, 2018) menegaskan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil evaluasi positif atau negatif pekerjaan atau situasi pekerjaan seseorang.

Kinerja yang dilakukan pegawai sangat berpengaruh terhadap efektifitas kinerja organisasi. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan hasil atau ukuran dari suatu proses atau pencapaian/ prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. (Bustomi, 2020)

Pada kesempatan penelitian ini, peneliti memutuskan untuk meneliti pada Perumda Air minum Tugu Tirta Kota Malang. Perumda Air Minum Tugu Tirta merupakan perusahaan yang bergerak dalam pelayanan penyediaan air minum. Berjalannya waktu berbagai program, sistem inovasi baru terus dilakukan Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang. Diantaranya menerapkan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) dengan pilot project di perumahan pondok Blimbing Indah. Adanya ZAMP membuat air bisa langsung diminum dari kran tanpa harus melalui pengolahan secara konvensional, alias tidak perlu dimasak terlebih dahulu. Program ini guna mencapai target 100-0-100, Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang selama kurun waktu 2014-2016 intens membangun jaringan distribusi dan beberapa tendon air. Hal tersebut juga

meningkatkan jumlah pelanggan dan area pelayanan. Inovasi baru ini dapat menggugah rasa semangat dari karyawan untuk mencapai misi atau tujuan dari perusahaan sehingga karyawan secara tidak langsung maupun langsung melakukan hal yang terbaik yang bisa dilakukan bahkan juga bisa melakukan pekerjaan diluar *jobdesc* pekerjaanya, ketika tujuan berjalan dengan baik dalam implementasinya maka karyawan akan merasa puas karena telah berhasil mencapai misi perusahaan sehingga hal tersebut dapat dijadikan motivasi untuk bekerja lebih baik dalam misi perusahaan selanjutnya. Adapun juga penelitian dari (Lukito, 2020) yang mengatakan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk membuktikan apakah pada objek yang dipilih peneliti variabel-variabel tersebut dapat saling mempengaruhi . Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (X2)?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (X3)?
3. Apakah Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (X3)?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (X3) melalui Kepuasan Kerja (X2)?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan beberapa rumusan masalah diatas. Maka tujuan penelitian dirumuskan untuk:

1. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X1) terhadap Kepuasan Kerja (X2)
2. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (X3)
3. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (X3)
4. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*(X1) terhadap kinerja karyawan (X3) melalui kepuasan kerja (X2)

1.4 Manfaat Penelitian

Bedasarkan tujuan yang dikemukakan diatas 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 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan ataupun organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya, khususnya dalam mengevaluasi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan.