

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era ini hendaknya setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang dianggap penting yang sangat berpengaruh terhadap keefektifan kinerja organisasi terutama dalam jangka panjang. Hal ini dilakukan semata-mata sebagai salah satu upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia memegang peran penting guna menghadapi perubahan yang terjadi serta merupakan harta atau aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan fungsinya. Sumber daya manusia adalah faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu peran sumber daya manusia sebagai bagian dari kompetisi bisnis akan menjadi penentu nilai lebih dari sebuah organisasi atau perusahaan.

Seorang karyawan harus memiliki produktivitas dan daya guna yang maksimal bagi perusahaan karena hal tersebut akan menentukan bagaimana produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Bagus atau tidaknya produktivitas seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kinerja yang ditunjukkannya dalam perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan sebuah perilaku pegawai yang muncul diluar dari kewajiban kerja karyawan yang meliputi beberapa tugas baru sebagai sukarelawan yang mengerjakan sesuatu untuk kepentingan bersama. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga sebuah sikap secara sukarela oleh

pegawai dalam mengerjakan tugas melebihi beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya tanpa adanya permintaan dan pemberian hadiah secara formal dari organisasi.

Salah satu sikap strategik dalam divisi sumber daya manusia adalah mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer (sukarelawan) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan- aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro-sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan memberikan keuntungan bagi organisasi, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Karyawan yang menunjukkan perilaku diluar dari tugas dan tuntutan dalam pekerjaan akan memberi kontribusi yang positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, disamping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya.

CV. Kartika 3 Sumedang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pertambangan yang berlokasi di Blok baru Desa Cibereum Kulon Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang. Kegiatan usaha perusahaan yaitu meliputi pengolahan/produksi, dan penjualan komoditi pasir dan batu.. Pada perusahaan CV. Kartika 3 Sumedang sumber daya manusia menjadi hal yang penting karena karyawan berkaitan langsung dengan operasional perusahaan. Maka dari itu

perusahaan lebih baik memperhatikan cara yang tepat untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada agar dapat mendorong kemajuan perusahaan serta dapat mencapai tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Peneliti memilih lokasi penelitian di CV. Kartika 3 Sumedang, tentu tidak terlepas dari berbagai alasan. Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih CV. Kartika 3 Sumedang sebagai tempat penelitian adalah peneliti sering mendengar isu-isu mengenai buruk nya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satu nya yaitu :

Tabel 1.1
Isu-isu mengenai buruk nya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada CV. Kartika 3 Sumedang

No	Isu – isu mengenai perilaku <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada CV. Kartika 3
1	Inisiatif untuk membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja, atau karena berhalangan masih dapat dikatakan rendah, biasanya atasan harus memberi instruksi terlebih dahulu baru kemudian karyawan membantu menyelesaikan pekerjaan tersebut
2	Kurang nya partisipasi karyawan dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan,
3	Tidak semua karyawan dapat memberikan toleransi kepada rekan kerjanya. Hal itu yang menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di CV. Kartika 3.

Sumber : Peneliti 2019

Salah satu faktor yang dapat menjadi perhatian adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi salah satu faktor yang perlu perhatian dari perusahaan,

karena jika karyawan telah mempunyai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan menjadi *volunteer* (sukarelawan) untuk karyawan yang lainnya, karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk perusahaan.

Karyawan yang memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan menjadi *volunteer* (sukarelawan) memiliki kinerja yang lebih baik hal itu sejalan dengan Robbins dan Judge dalam Soegandhi (2013) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan menunjukkan kinerja lebih baik dari organisasi lain. Banyak faktor yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), salah satunya adalah kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf karyawan bagian sumber daya manusia mengenai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan diperoleh kesimpulan bahwa tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan CV. Kartika 3 Sumedang belum cukup tinggi dan diindikasikan terdapat masalah pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selain dari wawancara dan observasi untuk memperkuat penelitian penulis melakukan pra survei untuk mengetahui perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang sebenarnya terjadi pada karyawan dengan menggunakan kuesioner mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dibagikan kepada 20 orang responden yaitu karyawan CV. Kartika 3

Tabel 1.2
Hasil Pra Survei Mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
CV. Kartika 3

Variabel Y	Pernyataan	Frekuensi					Skor	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Organizational Citizenship Behavior OCB	Altruism	0	2	8	8	2	50	2.50
	Conscientiousness	1	4	8	6	1	58	2.90
	Sportmanship	0	4	7	6	3	52	2.60
	Courtesy	2	3	8	7	0	60	3.00
	Civic Virtue	0	4	9	6	1	56	2.80
Skor Rata-rata Organizational Citizenship Behavior								2.76

Sumber : Hasil data olah pra survei 2019

Berdasarkan hasil Tabel 1.2 mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap pernyataan yaitu pada kisaran angka 2.76 dari nilai maksimal yaitu 5. Maka dapat disimpulkan bahwa kurang adanya toleransi yang diberikan jika mendapat masalah atau melakukan kesalahan dalam bekerja, karyawan lebih banyak mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kepentingan orang lain, kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya keinginan untuk bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan

Selain membagikan kuesioner pra survei mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) penulis melakukan pembagian kuesioner pra survei mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kurang tingginya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan yang bertujuan untuk mengetahui

faktor apa saja yang dianggap bermasalah menurut karyawan yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Kuesioner tersebut dibagikan kepada 20 responden yaitu karyawan CV. Kartika 3 Sumedang.

Tabel 1.3
Faktor-faktor Yang Diduga Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
CV. Kartika 3 Sumedang

No	Variabel	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Skor	rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	0	8	4	6	2	58	2.90
		Gaji	0	3	8	5	4	50	2.50
		Promosi	1	5	6	5	3	56	2.80
		Atasan	2	4	7	6	1	60	3.00
		Rekan kerja	0	6	4	7	3	53	2.65
		Kondisi kerja	1	5	4	8	2	55	2.75
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								2.77	
2	Kepribadian	Extraversion	3	10	5	2	0	74	3.70
		Agreeableness	4	6	5	4	1	68	3.40
		Conscientiousness	8	8	3	1	0	83	4.15
		Neuroticism	3	9	5	2	1	71	3.55
		Openess to experience	7	9	3	1	0	82	4.10
Skor Rata-rata Kepribadian								3.78	
3	Moral Karyawan	Kesadaran	5	8	6	1	0	77	3.85
		Kecintaan	3	5	7	4	1	65	3.25
		Keberanian	6	7	4	3	0	76	3.80
Skor Rata-rata Moral Karyawan								3.63	
4	Komitmen Organisasi	Komitmen afektif	0	5	7	6	2	55	2.75
		Komitmen normative	1	5	9	4	1	61	3.05
		Komitmen berkelanjutan	2	7	6	4	1	65	3.25
Skor Rata-rata Komitmen Organisasi								3.02	

No	Variabel	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Skor	rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
5	Motivasi	Kebutuhan akan prestasi	3	9	5	2	1	71	3.55
		Kebutuhan akan afiliasi	5	7	4	4	0	73	3.65
		Kebutuhan akan kekuasaan	4	10	5	1	0	77	3.85
Skor Rata-rata Motivasi								3.68	
6	Budaya Organisasi	Inovasi dan keberanian mengambil resiko	3	9	7	1	0	74	3.70
		Perhatian pada hal-hal rinci	2	6	8	4	0	66	3.30
		Orientasi hasil kerja	5	8	4	2	1	74	3.70
		Orientasi pada anggota organisasi	3	6	10	1	0	71	3.55
		Orientasi tim	4	7	5	3	1	70	3.50
		Keagresifan	5	6	8	1	0	75	3.75
Skor Rata-rata Budaya Organisasi								3.58	
7	Kepercayaan pada Pimpinan	Kepercayaan berdasarkan penolakan	4	9	6	1	0	76	3.80
		Kepercayaan berdasarkan pengetahuan	5	8	5	1	1	75	3.75
		Kepercayaan yang berbasis identifikasi	5	7	4	2	2	71	3.55
Skor Rata-rata Kepercayaan pada Pimpinan								3.70	
8	Gaya Kepemimpinan	Gaya Kepemimpinan transformasional	5	10	3	1	1	77	3.85
		Gaya Kepemimpinan transaksional	6	7	4	2	1	75	3.75
Skor Rata-rata Gaya Kepemimpinan								3.80	
SS = Sangat Sesuai; S = Sesuai; KS = Kurang Sesuai; TS = Tidak Sesuai; STS=Sangat Tidak Sesuai									
Rata-rata = Skor / Jumlah Responden									
Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata / Jumlah Pernyataan									

Sumber : Hasil data olah pra survei 2019

Berdasarkan Tabel 1.3 faktor-faktor yang dapat menyebabkan kurang tingginya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi, karena kedua faktor tersebut memiliki nilai yang paling rendah antar 8 variabel yang digunakan menjadi parameter penelitian.

Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka dianggap sebagai salah satu faktor utama bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan (Amin dan Saleh, 2014).

Selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka. Balasan dari karyawan tersebutlah yang membentuk perilaku karyawan yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila karyawan sudah merasa senang, merasa puas dan nyaman dalam bekerja maka akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan hal itu, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan menjadi hal positif bagi organisasi. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan salah satu elemen paling penting dalam organisasi karena dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja, seperti malas, rajin, produktif, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan perilaku karyawan dalam organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap staf karyawan CV. Kartika 3 mengenai kepuasan kerja dari hasil wawancara tersebut diketahui karyawan menganggap gaji dan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan belum sesuai dengan yang

diharapkan oleh karyawan, selain melakukan wawancara penulis juga menyebarkan kuesioner pra survei mengenai kepuasan kerja kepada 20 orang responden yaitu karyawan CV. Kartika 3 Sumedang.

Tabel 1.4
Hasil Pra Survei Mengenai Kepuasan Kerja
CV. Kartika 3 Sumedang

Variabel X	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Skor	rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	0	8	4	6	2	58	2.90
	Gaji	0	3	8	5	4	50	2.50
	Promosi	1	5	6	5	3	56	2.80
	Atasan	2	4	7	6	1	60	3.00
	Rekan kerja	0	6	4	7	3	53	2.65
	Kondisi kerja	1	5	4	8	2	55	2.75
Skor Rata-rata								2.77

Sumber : Hasil data olah pra survei 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai kepuasan kerja, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja karyawan CV. Kartika 3 Sumedang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2.77 dari nilai maksimal yaitu 5. Dari nilai tersebut maka dapat diartikan bahwa karyawan belum merasa puas, seperti karyawan merasa bahwa gaji yang diterima belum sesuai dengan pekerjaan, kurangnya sikap keterbukaan dalam bekerja dan kurangnya dukungan sarana prasarana untuk bekerja. Fenomena ini menjadi masalah dalam kepuasan kerja karyawan di CV. Kartika 3 Sumedang.

Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan, gaji, hubungan dengan atasan, kerjasama dengan rekan kerja, kondisi

kerja, hingga kesempatan untuk promosi dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut. Sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi tersebut rendah, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai dan akan mengakibatkan kinerja organisasi tersebut menurun.

Selain dipengaruhi oleh kepuasan kerja, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Komitmen merupakan salah satu faktor yang telah diketahui memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan berusaha memberikan usaha maksimal bahkan melebihi ekspektasi perusahaan.

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Beberapa organisasi memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi dalam kualifikasi lowongan pekerjaan.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seseorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan 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 produktif dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap staf karyawan dapat diketahui bahwa masih banyak karyawan yang tidak ingin tetap berada dalam organisasi, selain itu penulis juga melakukan pra survei terhadap komitmen organisasi dengan membagikan kuesioner pra survei mengenai kepada 20 orang responden yaitu karyawan CV. Kartika 3 Sumedang.

Tabel 1.5
Hasil Pra Survei Mengenai Komitmen Organisasi
CV. Kartika 3 Sumedang

Variable X	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Skor	Rata - rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Komitmen Organisasi	Komitmen afektif	0	5	7	6	2	55	2.75
	Komitmen normative	1	5	9	4	1	61	3.05
	Komitmen berkelanjutan	2	7	6	4	1	65	3.25
Skor Rata-rata								3.02

Sumber : Hasil data olah pra survei 2019

Berdasarkan Tabel 1.5 mengenai komitmen organisasi, nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 3.02 dari nilai maksimal yaitu 5 yang dapat diartikan komitmen organisasi karyawan CV. Kartika 3 Sumedang belum maksimal, masih banyak karyawan yang tidak memiliki kemauan untuk tetap tinggal dalam organisasi dan kurangnya kesediaan karyawan bekerja hingga pensiun Hal ini menunjukkan terdapat masalah mengenai komitmen organisasi CV. Kartika 3 Sumedang.

Berdasarkan latar belakang tersebut sesuai dengan masalah yang terjadi pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi di CV. Kartika 3 Sumedang dari beberapa fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan CV. Kartika 3 Sumedang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkup masalah yang akan diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah yang berkaitan dengan fenomena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada CV. Kartika 3 Sumedang, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

Kepuasan Kerja :

1. Gaji yang diterima belum sesuai dengan pekerjaan
2. Kurang baiknya hubungan dengan rekan kerja
3. Kurang baiknya kondisi kerja

Komitmen Organisasi :

1. Kurang baiknya komitmen afektif karyawan

Organizational Citizenship Behavior (OCB) :

1. Kurang baiknya sikap *Altruism* karyawan
2. Kurang baiknya sikap *Sportmanship* karyawan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.
2. Bagaimana komitmen organisasi karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.
3. Bagaimana perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui :

1. Kepuasan kerja karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.
2. Komitmen organisasi karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.
3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.
4. Besarnya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada CV. Kartika 3 Sumedang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan hasil yang berguna dan bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian diatas.

1.5.1 Kegunaan terotis

Penelitian ini ditunjukkan untuk menguji apakah variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian inilah yang diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Berdasarkan penelitian ini Penulis bisa mengetahui bagaimana kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di CV. Kartika 3 Sumedang dan mendapatkan ilmu bagaimana cara memulai bisnis yang baik seperti:

- a. Peneliti Dapat mengetahui bagaimana Kepuasan Kerja mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
- b. Peneliti Dapat mengetahui bagaimana Komitmen Organisasi mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
- c. Dapat mengetahui bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan CV. Kartika 3 Sumedang.
- d. Peneliti mendapatkan ilmu bagaimana cara memulai dan mengelola bisnis dengan baik dan benar.

2. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan perusahaan di bidang SDM terutama mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan strategi-strategi yang akan digunakan untuk meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

Behavior (OCB)

- c. Diharapkan dapat mengetahui hal-hal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

3. Bagi Peneliti Lain

- a. Membantu pembaca untuk mengetahui mengenai Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
- b. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk melakukan penelitian di bidang yang sama.