

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini di setiap perusahaan sudah pasti memerlukan sumber daya manusia yang mana sumber daya manusia ini sangat berperan penting serta berpengaruh dalam keefektifan kinerja pada suatu perusahaan ataupun organisasi terutama dalam jangka panjang. Dilakukannya hal tersebut sebagai bentuk upaya perusahaan agar dapat mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia sangat berperan dalam menghadapi perubahan yang akan terjadi dan juga sebagai aset yang akan dimiliki oleh suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi, yang mana hal tersebut membuat suatu organisasi yang memiliki sumber daya manusia menjadi bagian dari sebuah kompetisi bisnis dan menjadi penentu suatu nilai dalam sebuah perusahaan. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surah As-Saff: 4 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُورٌ

Artinya :

“Sesungguhnya Allah Swt. mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT. cinta kepada orang-orang yang memerangi jihad. Sesungguhnya Allah SWT. mencintai mereka yang berjuang untuk tujuan-Nya dengan tertib, kuat, bersenjata dan terorganisir. Begitu pula dalam organisasi, jika fondasi organisasi sehat karena kinerja karyawan, maka perusahaan pasti akan bertahan dan berkualitas.

Kinerja karyawan adalah penggunaan peningkatan produktivitas dan efisiensi serta kemampuan untuk mengelola dan meningkatkan peran karyawan dalam suatu organisasi. Salah satu hal yang perlu ditingkatkan dalam perusahaan adalah dorongan dalam peningkatan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) dimana aspek pekerjaan dapat diperhatikan untuk meningkatkan kinerja. Menganalisis kinerja suatu perusahaan merupakan tugas penting dalam dunia kerja saat ini, dimana perusahaan selalu mencari karyawan yang bersedia melakukan tugas-tugas yang tidak tertulis dalam *job description* atau deskripsi pekerjaan.

OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) dapat dihasilkan dari berbagai faktor seperti kepuasan kerja, individu karyawan dan dukungan organisasi serta komitmen organisasi. Selain dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan dan kepuasan karyawan. Komitmen organisasi yang kuat mempengaruhi kinerja dan perilaku karyawan yang bersedia bekerja di luar tanggung jawabnya Yuliasesti Diah Sari et al., (2019). Hal lain yang menentukan keberhasilan organisasi adalah produktivitas dan kepuasan kerja, karena karyawan yang puas lebih produktif dan sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya tidak bekerja dengan baik dan tidak berusaha melakukan yang terbaik (Anwar, 2021).

OCB juga terdapat pada Al-Qur'an Surah An-Nahl:

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya :

“Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”

Selain OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) terdapat faktor lain yang juga dapat mendorong kinerja yaitu motivasi. Menurut Robbin dan Judge (2015), Motivasi adalah usaha yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam bidang organisasi, motivasi adalah tingkah laku orang yang bekerja dengan usaha yang disebabkan oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga karyawan termotivasi untuk melaksanakan tugas pekerjaannya dengan semangat yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Ada dua aspek yang dapat mendorong timbulnya motivasi, yaitu aspek intrinsik dan ekstrinsik. Jika seorang karyawan memiliki motivasi intrinsik yang baik, tidak diperlukan pengawasan kerja yang ketat atau perintah dari atasan untuk terlibat dalam kegiatan pengembangan diri. Namun, umumnya banyak juga karyawan yang tidak bekerja penuh waktu, tetapi juga karyawan yang tidak termotivasi untuk memperoleh atau melakukan kegiatan pengembangan diri.

Ada banyak jenis insentif yang dapat ditawarkan, seperti gaji yang baik, asuransi kesehatan, tunjangan dan kondisi kerja yang menguntungkan, peluang promosi dan kemajuan bagi karyawan yang luar biasa, dan kinerja yang tinggi. Termasuk di dalamnya adalah penghargaan. Motivasi kerja merupakan masalah yang kompleks dalam suatu

organisasi, karena setiap organisasi memiliki kebutuhan dan persyaratan yang berbeda. Untuk memotivasi individu dan merencanakan proyek di mana karyawan akan berhasil bekerja. Juga dalam praktiknya karyawan harus termotivasi dan terus berusaha untuk memenuhi aspirasi mereka untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi.

Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan mengacu pada evaluasi karyawan tentang seberapa banyak organisasi menghargai, mendukung, dan peduli tentang kesejahteraan karyawan dan organisasinya. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang mereka terima memadai, karyawan akan mengidentifikasi sesama karyawan sebagai anggota organisasi dan kemudian mengembangkan hubungan dan sikap yang lebih positif terhadap organisasi. Dengan mengintegrasikan karyawan tersebut dengan bantuan identitas karyawan, karyawan merasa bertanggung jawab dan termotivasi serta berkontribusi dengan memberikan layanan prima kepada organisasi.

Dari hal yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa banyak hal yang dapat menjadi alasan bahwa peran Karyawan sangat mempengaruhi Kinerja yang mana berdampak pada suatu organisasi. Para karyawan yang merasa bertanggung jawab akan melakukan hal yang dapat membangun organisasinya.

Terdapat banyak hal yang mempengaruhi Kinerja Karyawan, salah satunya adalah Persepsi dukungan organisasi. Rhoades & Eisenberger (1986), menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan keyakinan karyawan sejauh mana karyawan percaya pada organisasi dan dapat menghargai dan berkontribusi dan sangat memperhatikan kelangsungan hidup dan kesejahteraan karyawannya, Karyawan yang percaya pada organisasinya akan membuat Karyawan bertanggung jawab extra untuk melakukan pekerjaannya. Pernyataan ini didukung oleh beberapa peneliti, seperti

Mustikawati (2015), Suifan et al., (2018), Umamy et al., (2021), Defrionaldo & Rivai, (2019), dan Riantoko et al., (2017).

Persepsi dukungan organisasi, juga memiliki hubungan dengan *Organizational citizenship behavior* yang mana dijelaskan dalam Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2019) bahwa Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Pernyataan ini didukung oleh beberapa Penelitian, seperti yang dilakukan oleh Yuliasesti Diah Sari et al., (2019), Wibowo (2019) dan Defrionaldo & Rivai, (2019). Namun hal yang berbeda dikemukakan oleh Hayati (2020) bahwa Persepsi Dukungan Organisasi Tidak ada Pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selain Persepsi dukungan organisasi, terdapat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang mana juga menjadi factor pendukung antara Persepsi dukungan organisasi dengan Kinerja Karyawan. Penelitian yg dilakukan oleh Uddin et al., (2019), Kissi et al., (2019), Simanjuntak et al., (2020), dan Maryati & Fernando (2018) membuktikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat memdiasi dan berpengaruh terhadap kinerja Karyawan. Namun Penelitian lain oleh Tian et al., (2020) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh terhadap kinerja Karyawan.

Selanjutnya selain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdapat juga aspek lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan yaitu Motivasi intrisik. Penelitian yang dilakukan oleh Sukiyah et al., (2021), Mandasari (2018), Tian et al., (2020), Taufiq (2018),

Mardanov (2020) membuktikan bahwa motivasi intrinsik dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian para peneliti tersebut, membuktikan bahwa ketika motivasi seorang karyawan meningkat akan membuat kinerja karyawan juga meningkat. Motivasi dapat mendorong karyawan untuk selalu memberikan yang lebih untuk organisasi tempat dia bekerja. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Septina & Samuel (2020) bahwa Motivasi intrinsik berpengaruh negatif terhadap kinerja Karyawan. Pada penelitian tersebut mengatakan bahwa perusahaan perlu memerhatikan Motivasi Karyawan karena evaluasi dari Motivasi memiliki peluang dalam membangun perusahaan.

Penjelasan di atas menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk meneliti karyawan administrasi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian modifikasi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh (Maryati & Fernando, 2018), (Septina & Samuel, 2020) dan (Wibowo, 2019) tentang “**Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Motivasi Intrinsik dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Administrasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**”, perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian di atas adalah objek yang diteliti serta perubahan variabel kepuasan kerja dan motivasi ekstrinsik menjadi persepsi dukungan organisasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian di atas adalah:

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi intrinsik?
3. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah motivasi intrinsik memediasi persepsi dukungan organisasi dan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah *organizational citizenship behavior* memediasi persepsi dukungan organisasi dan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*
2. Menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap motivasi intrinsik
3. Menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan
5. Menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan
6. Menganalisis peranan motivasi intrinsik sebagai pemediasi persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan
7. Menganalisis peranan *organizational citizenship behavior* sebagai pemediasi persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberi tambahan bukti empiris serta pengembangan ilmu terkait persepsi dukungan organisasi, kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* dan motivasi intrinsik.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Objek yang Diteliti**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terkhususkan bagian administrasi terkait dengan pemahaman mengenai dampak yang akan timbul terkait persepsi dukungan organisasi, kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* dan motivasi intrinsik.

#### **b. Bagi Pengembangan Riset**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi tambahan serta pengembangan ide-ide atau gagasan baru untuk penelitian selanjutnya atau rujukan bagi kepentingan peneliti untuk melakukan penelitian berkelanjutan atau penelitian yang baru mulai dilakukan, terutama referensi terkait dengan persepsi dukungan organisasi, kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* dan motivasi intrinsik guna bahan pertimbangan penelitian dengan permasalahan yang sama.