

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **a. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset vital untuk perkembangan sebuah organisasi. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang membuat sumber lainnya dapat digunakan dan mendapatkan hasil terbaik untuk organisasinya. Akan tetapi, mendapatkan sumber daya manusia yang baik memerlukan langkah yang besar pada organisasi dan manajemen tersebut. Dalam hal ini, karyawan merupakan salah satu pihak yang banyak berperan bagi kesuksesan perusahaan tersebut. Sehingga dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan adalah hal yang penting untuk menjadi perhatian sebuah perusahaan. Kepuasan kerja sendiri merupakan perasaan positif yang terbentuk dari penilaian karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

Seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi tentunya akan memiliki semangat kerja yang tinggi pula, sehingga akan berdampak pada kinerjanya dan prestasi kerjanya yang meningkat. Sebaliknya, karyawan yang kepuasan kerjanya rendah akan memiliki semangat kerja yang relatif rendah juga, sehingga berakibat pada kinerja dan prestasi kerjanya yang menurun

Allah SWT. telah menerangkan dalam Al-Qur'an tentang pentingnya bekerja dan bagaimana etos kerja yang harusnya dilaksanakan, seperti pada ayat di bawah ini:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ  
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Yang artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (QS. At-Taubah: 105). Hal ini akan sangat berdampak pada perusahaan. Di dalam perusahaan, seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan sangat menguntungkan bagi perusahaan. Itulah sebabnya kepuasan kerja seorang karyawan dianggap hal yang paling penting bagi perusahaan itu sendiri.

Sejumlah faktor yang berimbas pada stabilitas kerja karyawan seringkali menjadi sorotan perusahaan dan peneliti. Salah satunya adalah pencapaian kepuasan kerja, yang merupakan kondisi emosional yang menyokong atau tidak dalam diri pegawai yang berhubungan dengan penilaian karyawan terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja. Karyawan yang merasa nyaman, dihargai, memiliki kesempatan mengembangkan diri, secara otomatis akan memusatkan perhatian dan menunjukkan performa kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, sejauh mana perusahaan mampu merealisasikan apa yang menjadi harapan dan tuntutan mereka, maka bekerja akan terasa memuaskan bagi karyawan.

Kinerja atau performa kerja karyawan yang baik dapat menjadi keistimewaan tersendiri bagi sebuah perusahaan. Istilah kinerja karyawan didefinisikan sebagai prestasi atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Pada

umumnya, kinerja dievaluasi berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Dimensi yang dimiliki kinerja karyawan dapat memunculkan daya saing suatu perusahaan dengan kompetitornya. Perusahaan dengan kinerja karyawan yang baik dapat dengan mudah mencapai tujuan yang diinginkan, yang juga menjadikannya lebih unggul dari para pesaing. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk mencapai sebuah tujuan

Dampak kepuasan kerja tidak hanya berpengaruh terhadap kinerjanya si suatu perusahaan tersebut, kepuasan kerja juga akan berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* diartikan sebagai adalah kepuasan kerja, keadilan yang dipersepsikan, persepsi karyawan terhadap keluasan pekerjaan mereka, serta promosi jabatan dan kenaikan gaji. Menurut Luthans (2006) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela di dalam organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan karyawan terhadap organisasi. Dengan adanya *organizational citizenship behavior* diharapkan karyawan pada organisasi dapat lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya. Dalam hal ini bisa juga *organizational citizenship behavior* sebagai wadah untuk tolong menolong antar sesama. Hal ini juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an tentang bagaimana manusia harus saling tolong menolong, seperti pada ayat di bawah ini:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Yang artinya; *Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya. – (Q.S Al-Maidah: 2)*

Organ (2015) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Sementara itu, Robbins (2008:31) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

PT. Time Excelindo (TE) berdiri sejak tahun 2003 dan bertempat di Yogyakarta. Time Excelindo merupakan perusahaan swasta nasional yang merupakan embrio bisnis profesional badan usaha dari perguruan tinggi Universitas AMIKOM Yogyakarta. PT Time Excelindo merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang IT Solution yang menyediakan total solusi dengan fokus utama adalah Internet Service Provider (ISP), Software Development, Consulting and Audit, Training, Infrastructure Solution dan Network Services.

Seiring berjalannya waktu Time Excelindo memahami pentingnya kepuasan pelanggan yang sesuai dengan penjaminan mutu, sehingga pada tahun 2011 Time Excelindo mendapatkan ISO 9001:2015 Cert No FS569888 dari The British Standards Institution. Saat ini Time Excelindo didukung oleh tenaga ahli profesional dan tersertifikasi di bidangnya yang terbagi di beberapa departemen sehingga untuk memenuhi kebutuhan klien, Time Excelindo mendirikan kantor cabang yang berada di Tangerang

Selatan (BSD). Pelanggan Time Excelindo telah mencapai di seluruh Indonesia dengan berbagai sektor mulai dari pendidikan, kesehatan, UMKM, pertambangan, perbankan serta instansi pemerintah dan swasta lainnya.

Keberhasilan PT Time Excelindo tersebut tidak lepas dari kinerja karyawannya yang selalu maksimal. Dalam kesuksesannya tersebut perusahaan juga harus memperhatikan komponen seperti kepuasan kerja karyawannya. Hal tersebut perlu dilakukan agar dapat mendorong kinerja karyawannya yang semakin bagus, sehingga PT Time Excelindo dapat mempertahankan eksistensinya sebagai penyedia layanan IT yang berkualitas di Indonesia.

**Tabel 1. 1 Gap Research Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja**

Penelitian, Tahun	Hasil	GAP
Yoga Putrana et al, 2016	Kepuasan kerja memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan	Inkonsistensi hasil antara pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja
Chadek Novi et al, 2018	Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja	
Siti Numaningsih, Wahyono, 2017	Kepuasan kerja berpengaruh langsung positif terhadap kinerja karyawan	
Wanda Febriyana, 2015	Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	
Dini Fitrianasari, Umran Nimran, Hamidah	Kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja.	
Mutia Arda, 2017	Kepuasan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja	

Berdasarkan kondisi di atas perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja, Kinerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*

**b. Rumusan Masalah**

- a. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
- b. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja?
- c. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja?
- d. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi?

**c. Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisis signifikan antara pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
- b. Menganalisis signifikan antara pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja
- c. Menganalisis signifikan antara pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja
- d. Menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

**d. Manfaat Penelitian**

**e. Bagi Peneliti**

Dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan sumber daya manusia

**f. Bagi Perusahaan**

Dapat memberikan manfaat untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi  
*Organizational Citizenship Behavior*

g. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi perusahaan dan menjadi referensi bagi  
peneliti selanjutnya