

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi karena dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk mencapai keberhasilan, suatu organisasi memerlukan karyawan yang berdedikasi tinggi dan profesional yang mampu memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi. Didalam menjalankan tugas pokok, tanggung jawab dan wewenangnya, karyawan dari level atas sampai pada level bawah perlu adanya faktor-faktor yang dapat mendukung tercapainya tujuan suatu organisasi, salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja terhadap karyawan, komitmen organisasional dan menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik dalam bekerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan perusahaan dalam ukuran waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya Keban dalam Nufus (2011). Penilaian kinerja Mangkunegara (2013) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan

tanggung jawabnya dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Sedangkan dimensi dari kinerja meliputi: efisiensi waktu (waktu penyelesaian tugas dan sikap terhadap waktu luang), produktifitas (mampu menyelesaikan target dan mampu menumbuhkan ide), kualitas hasil (meningkatkan kualitas hasil pekerjaan, tidak banyak melakukan kesalahan, dan tidak melakukan kecurangan), dan perilaku (tanggung jawab dan menghargai kritik).

Mangkunegara (2013) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sikap yang baik, persepsi dan kepribadian yang baik mendorong terbentuknya kinerja yang baik pada diri seorang karyawan, sehingga memengaruhi kinerja perusahaan. Dimana hal-hal tersebut berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat dipengaruhi salah satunya dari kepuasan kerja, dan komitmen organisasional. Dalam beberapa tulisan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diterjemahkan sebagai Perilaku Kewargaan Organisasional (PKO). Namun dalam penelitian ini pembahasan akan tetap menggunakan sebutan *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam kerja. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerjasama, tolong-menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna

layanan serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan dapat memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2008) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa senang dan nyaman pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan dalam kerja. Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Seperti yang diungkapkan oleh Darmawati, dkk., (2013) bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan berpengaruh pada OCB. Sambung, dkk., (2012) juga menjelaskan bahwa OCB dan kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja individu.

Berdasarkan penjelasan diatas antara keterkaitan kepuasan kerja terhadap perilaku ekstra peran atau OCB yang juga berdampak terhadap kinerja, OCB dan kinerja juga dapat dipengaruhi oleh komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan di perusahaan tempatnya bekerja, seperti yang dijelaskan oleh Sukmawati, dkk., (2013) bahwa komitmen individu terhadap organisasi mampu mendorong karyawan untuk menunjukkan OCB, dan OCB yang dimiliki karyawan mampu memberikan peran terhadap peningkatan kinerja karyawan. Komitmen Organisasional menurut Robbins dan Judge (2008) adalah suatu keadaan di mana seseorang memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaanya dalam organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra Effort*). Hal tersebut juga dibuktikan dalam penelitian William dan Setiawan (2013) yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Ticoalu (2013) juga menerangkan bahwa komitmen organisasional karyawan yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian yang dilakukan Sukmawati, dkk., (2013) yang meneliti hubungan antara kepuasan kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasional melalui *Organisational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Industri Manufaktur makanan minuman di Kota Makassar. Dalam penelitian

Sukmawati, dkk., (2013) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan lingkungan kerja terhadap kinerja berpengaruh positif dan tidak signifikan.

Penulis dalam penelitian ini memilih karyawan PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang sebagai subyek penelitian. PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Penelitian pada aspek pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap OCB serta dampaknya terhadap kinerja karyawan pada industri manufaktur sudah sering dilakukan, namun demikian hal yang menarik dalam penelitian ini adalah apakah fenomena yang terjadi pada karyawan di industri manufaktur juga terjadi pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang, serta apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang dapat menumbuhkan perilaku OCB dalam kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Perilaku karyawan dalam menjalani tugas atau pekerjaannya dapat berupa tingkah laku positif seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat didukung salah satunya dengan adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap OCB yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* dapat menjadi mediator kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang. Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang.
2. Mengidentifikasi pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang.
3. Mengidentifikasi peran *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediator kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pada karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi akademisi.

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian berikutnya dan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan faktor-faktor peningkatan kinerja.

2. Bagi praktisi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* serta dampaknya terhadap kinerja. Sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi perusahaan dalam hal pengembangan sumber daya manusia secara efektif di waktu yang akan datang.