

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bagi sebuah perusahaan, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting. Dengan melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka akan menghasilkan output yang baik juga untuk perusahaan. Sumber daya manusia juga harus di kelola dengan baik dan profesional, untuk menyeimbangkan kebutuhan SDM dengan kebutuhan berkembang serta kemajuan bisnis perusahaan. Didalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi kepuasan kerja karyawan menjadi masalah yang selalu muncul dan dapat menghambat berjalannya kehidupan organisasi, sehingga organisasi diharuskan untuk memperhatikan tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya sangat dimungkinkan memunculkan atitut negatif seorang karyawan terhadap suatu pekerjaan.

Sumber daya manusia juga merupakan aset vital bagi perkembangan sebuah organisasi dan perusahaan. SDM adalah sumber daya yang membuat sumber lainnya dapat digunakan dan mendapatkan hasil terbaik untuk organisasinya, akan tetapi untuk mendapatkan SDM yang baik memerlukan langkah yang besar pada organisasi dan manajemen tersebut. Maka dari itu di butuhkan kinerja karyawan yang sangat efisien untuk menunjang suatu organisasi, kinerja dari karyawan harus diperhatikan agar dapat mencapai kualitas sumber daya yang efektif. Kehadiran

suatu karyawan dengan kinerja yang tinggi pada organisasi dapat mengantarkan sebuah organisasi pada posisi yang sangat menguntungkan, sebaliknya apabila karyawan memiliki kinerja yang rendah maka organisasi juga akan terkena dampaknya. Permasalahan yang terjadi secara realitas, terjadi pada organisasi yang kinerja karyawan cenderung mengalami penurunan dalam waktu ke waktu yang menghasilkan tidak efektifnya organisasi tersebut.

Menurut Mangunegara (2017:9) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Pada kenyataannya dalam organisasi terkadang hanya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari pada karyawannya. Dalam menciptakan suatu kinerja yang baik butuh keterampilan, kedisiplinan dan semangat yang kuat untuk mendapatkan hasil yang baik pula. Setiap manusia mempunyai kemampuan masing-masing tinggal bagaimana manusianya yang mengelola. Pada saat karyawan melakukan pekerjaan yang baik dan mendapatkan kinerja atau hasil yang baik maka akan mendapat kepuasan tersendiri atau kepuasan kerja. Hadirnya kepuasan kerja membuat semangat karyawan menambah untuk menciptakan hasil-hasil yang baik lagi dan sebaliknya jika tingkat kinerja itu menurun otomatis karyawan tidak akan puas dengan kinerja yang dilakukan. Kepuasan kerja merupakan kondisi perasaan positif karyawan atas pekerjaannya yang dihasilkan dari suatu evaluasi (Robbins & Judge, 2015).

Kepuasan kerja adalah emosi yang muncul dari hasil penilaian seseorang terhadap suatu pekerjaan atau suatu pengalaman terhadap pekerjaannya (Colquitt et

al., 2013: 96). Dengan kata lain, bagaimana yang dirasakan individu terhadap suatu pekerjaan dan apa yang dipikirkan oleh individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi penting karena memiliki konsekuensi positif apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya dan memiliki konsekuensi negatif apabila karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja diduga muncul akibat dari pengaruh karakteristik pekerjaan, persepsi dukungan organisasi, maupun dari dirinya sendiri.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap senang dimana seseorang mendapatkan hasil pekerjaan yang positif. Setiap manusia mempunyai kepuasan tersendiri dimana ketika seseorang berada di tempat yang diinginkan, orang tersebut akan berusaha sekuat mungkin untuk mendapatkan hasil yang baik, terciptanya kepuasan tersebut memberikan dampak kepada seseorang untuk menanamkan niatnya agar selalu giat melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja harus selalu dipertahankan dan pelihara untuk sebagaimana mencapai pemenuhan kebutuhan karyawan dan organisasi. Kepuasan di setiap organisasi atau perusahaan menjadi satu benteng pertahanan sebagaimana untuk menjadi semangat seseorang atau kelompok agar tetap bekerja dengan maksimal.

Kepuasan kerja tidak hanya berpengaruh terhadap kinerjanya si suatu perusahaan tersebut, tetapi kepuasan kerja juga akan berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior* dapat diartikan sebagai salah satu dampak dari kepuasan kerja, yang merupakan sebuah tindakan yang dilakukan secara sukarela yang dilakukan oleh individu walaupun tindakan tersebut bukanlah merupakan bagian dari tugasnya sebagai

anggota perusahaan atau organisasi. Namun, dengan adanya inisiatif untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi atau perusahaan. Menurut Organ (1998) *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku dari individu yang bebas, dimana hal tersebut tidak berhubungan secara langsung atau eksplisit dengan sistem penghargaan serta dapat meningkatkan fungsi efektif dari organisasi. Dalam hal ini suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki pegawai yang mempunyai sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang baik hendak menunjang kinerja seseorang untuk pertumbuhan organisasi atau perusahaan menjadi yang lebih baik.

Setiap perusahaan atau organisasi pasti menginginkan karyawannya bisa lebih produktif dan meningkatkan kinerjanya. Untuk mewujudkan hal tersebut tentu perlu adanya kepuasan terhadap semua pegawai, yaitu dengan memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh pegawai. Menurut penulis, kepuasan kerja pada karyawan Perusahaan Albanna Digital Sulaiman Yogyakarta (ADSY) dapat dilihat dari sisi pekerjaan itu sendiri, kondisi pekerjaan, rekan kerja, sikap pimpinan dan gaji/upah yang diterima. Menurut beberapa karyawan di Perusahaan Albanna Digital Sulaiman Yogyakarta (ADSY), kondisi kerja mereka cukup memuaskan, baik tempat maupun kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja. Rekan kerja yang ramah juga membuat suasana kerja menjadi lebih bersahabat. Dengan kondisi tersebut karyawan sudah bisa merasakan kepuasan kerja sehingga mampu untuk meningkatkan kinerja. Akan tetapi pada kenyataannya karyawan masih ada yang belum merasakan kepuasan dalam bekerja, karena masih terlihat ada karyawan yang kurang disiplin dan kurang semangat dalam melakukan pekerjaannya.

Beberapa penyebab diantaranya karena bosan dalam bekerja dengan pekerjaan yang itu-itu saja, ingin mencari pengalaman baru dan mendapat pekerjaan ditempat lain yang lebih besar serta dengan gaji yang lebih besar pula. Dengan alasan tersebut penulis merasa perlu untuk menggarap penelitian ini dengan memfokuskan pada kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan Perusahaan Albanna Digital Sulaiman Yogyakarta (ADSY).

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening sudah pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Teguh Wicaksono dan Muhammad Ghazali. Dalam penelitian ini, peneliti mengganti subjek dari peneliti terdahulu, peneliti terdahulu menggunakan subjek yakni Karyawan Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti mengganti subjek menjadi Karyawan Perusahaan Albanna Digital Sulaiman Yogyakarta (ADSY).

Penelitian terdahulu merupakan dasar yang akan digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya. Dari banyaknya penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat *research gap* untuk hubungan variabel yang diujikan. Penelitian tersebut yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 : Gap Research**

<b>Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b>Gap Research</b>
Rizal Nabawi, (2019)	Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan	Masih terdapat perbedaan dan kesimpangsiuran dalam penelitian antara Kepuasan Kerja dan Kinerja karyawan
M. Berdiyana, D.T. Wijayanti., A.D. Witjaksono. (2022)	Kepuasan kerja tidak berdampak langsung pada kinerja karyawan.	
J. N. Tumbol., O. S. Nelwan., M. H. & C. Pandowo (2022)	Kepuasan kerja telah dimiliki oleh karyawan namun tidak kuat untuk memunculkan perilaku <i>organizational citizenship behavior</i> dalam diri karyawan	Masih terdapat perbedaan dan kesimpangsiuran dalam penelitian antara Kepuasan Kerja dan <i>organizational citizenship behavior</i>
Irma Kusuma Fitri, Hermin Endratno (2021)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan	Masih terdapat perbedaan dan kesimpangsiuran dalam penelitian antara <i>organizational citizenship behavior</i> dan kinerja karyawan
I.K. Fitri, H. Endratno (2021)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) tidak mampu memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	Masih terdapat perbedaan dan kesimpangsiuran dalam penelitian antara dan kepuasan kerja, kinerja karyawan dan <i>organizational citizenship behavior</i>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat masih adanya kesimpangsiuran hasil penelitian dari penelti terdahulu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti, mengkaji serta menganalisis dengan menggunakan model-model penelitian yang ada (pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan). Dalam hal ini, judul penelitian yang di usulkan adalah “**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai *Intervening*”.**

## **B. Rumusan masalah**

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variable intervening?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh signifikansi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
2. Menganalisis pengaruh signifikansi kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*
3. Menganalisis pengaruh signifikansi *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis pengaruh signifikansi kepuasan kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variable intervening

#### **D. Manfaat**

1. Manfaat teoritis

Dapat berguna dan bermanfaat dalam studi ilmu manajemen terutama sumber daya manusia yang berhubungan dengan kepuasan kerja, ocb dan kinerja karyawan.

2. Manfaat bagi praktik

Dapat memberikan manfaat pada praktik perusahaan, organisasi dan meningkatkan pengetahuan karyawan perusahaan atau staf organisasi.

3. Manfaat bagi perusahaan

4. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi terkait kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan. Selain itu dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian terkait dengan bidang sumber daya manusia.