

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia dipandang sebagai asset terpenting perusahaan, karena manusia merupakan sumberdaya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap proses kerja, baik proses produksi barang ataupun jasa. Sumberdaya yang potensial harus mampu mengatasi perkembangan dan kemajuan teknologi untuk menghasilkan produk maupun jasa yang *up to date* untuk kebutuhan organisasi atau perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan akan menyusun struktur organisasi yang memungkinkan perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif, sehingga organisasi atau perusahaan mendapatkan *output* kinerja sesuai yang diharapkan (Sari & Hajriani, 2015). Oleh karena itu, faktor penting tersebut harus dikelola secara bekepanjangan atau secara terus menerus agar diperoleh sumber daya yang bermutu dan memiliki kualifikasi serta integritas tinggi untuk perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan rasa puas terhadap karyawan. Menurut Robbins & Judge (2015:51), karyawan yang mempunyai rutinitas pekerjaan yang dilakukan menarik dan menyenangkan, mendapatkan gaji, pelatihan, umpan balik, kebebasan kendali, dukungan sosial, memiliki interaksi yang baik dengan rekan kerja, serta diberikan pekerjaan sesuai dengan keahlian dapat membantu memunculkan kepuasan kerja.

Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, akan memiliki perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif (Robbins & Judge, 2015:46). Apabila perusahaan mampu memenuhi aspek-aspek dalam peningkatan kepuasan kerja, maka hal tersebut dapat menjadi pendukung karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dengan keadaan emosional yang menyenangkan. Karyawan dengan keadaan emosional yang menyenangkan akan mempengaruhi bagaimana karyawan akan bekerja secara loyal terhadap organisasi.

Penelitian Suarjana dkk., (2016), Ridwan Baraba & Dedi Runanto (2017), Rosyida dkk., (2018) dan Gunastri dkk., (2019), ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, hal ini berarti bahwa tingginya kepuasan kerja yang dimiliki karyawan dapat membuat karyawan ingin terus bertahan untuk bekerja di dalam suatu organisasi. Berdasarkan penelitian Sri Wahyudi & Sudibya (2016) dan Nadapdap (2017), komitmen organisasi memiliki pengaruh besar terhadap hasil kerja seseorang, karena ketika komitmen organisasi karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Artinya, seorang karyawan dengan komitmen organisasi tinggi dapat bekerja secara maksimal, menggunakan kemampuan serta keterampilannya dengan bersemangat demi kinerja yang baik dan tercapainya tujuan suatu organisasi. Berdasarkan penjelasan diatas, diharapkan karyawan yang puas terhadap pekerjaannya dan memiliki komitmen pada organisasi menjadi warga yang

baik di dalam perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari perilaku ekstra yang diberikan karyawan terhadap perusahaannya.

Robbins & Judge (2015:19), mengemukakan bahwa organisasi membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa karyawan. Perilaku atau tindakan sukarela yang melebihi dari tanggung jawab biasa yang diharapkan perusahaan ini disebut sebagai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Menurut Anam (2017), OCB merupakan perilaku positif berupa keadaan sadar dan sukarela karyawan untuk bekerja di dalam suatu organisasi. Perilaku positif dari karyawan tersebut akan menjadi bagian penting karena dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi. Karena baik atau tidaknya kualitas sumber daya organisasi akan menentukan sukses atau tidaknya suatu perusahaan.

Widayanti & Farida (2016), Pratama & Utama (2017) dan Wibowo & Sudarmo (2018), menemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap OCB. Hal tersebut berarti bahwa, karyawan yang merasa puas akan berkomitmen bekerja dengan baik demi terwujudnya tujuan organisasi. Terbentuknya OCB akan memberikan kontribusi lebih pada organisasi, terkhusus bagi setiap individu yang bekerja melebihi dari peran yang dituntut secara formal oleh organisasi. Perilaku ekstra yang dilakukan tersebut juga tidak ditentukan seperti layaknya standar pada organisasi, namun tujuannya memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi.

Dinas perhubungan merupakan komponen pelaksana otonomi yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dengan penyedia jasa pelaksanaan di bidang perhubungan. Bagi instansi penyedia jasa seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh baiknya kualitas pelayanan (Yolanda & Zusmawati, 2019). Sehingga penting bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu berkontribusi di dalam perusahaan, tidak hanya yang memiliki kemampuan dan kualitas yang baik tetapi juga yang memiliki perilaku lebih dimana salah satunya adalah OCB. Perilaku OCB ini dapat berupa bantuan dari rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, memiliki keseriusan dalam mengikuti pertemuan organisasi seperti rapat, bersedia secara sukarela datang ke acara yang tidak diwajibkan tetapi dapat memberikan pengaruh positif bagi instansi, sedikit mengeluh banyak bekerja, dan lain sebagainya. Tetapi, pada kenyataannya perilaku ini masih sangat langka dimiliki oleh karyawan, seperti pada instansi Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran. Sehingga, dibutuhkan kontribusi penuh dari perusahaan untuk mendukung terjadinya perilaku OCB. Titisari (2014, 16-18), cara untuk membentuk perilaku OCB pada karyawan tentunya dengan mengedepankan faktor-faktor pembentuknya seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Jika karyawan sudah memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam dirinya, maka kemungkinan besar akan timbul perilaku OCB.

Berdasarkan hasil pengamatan yang didapat penulis, pada instansi ini ditemukan masalah yang berkaitan dengan indikasi masih rendahnya perilaku OCB karyawan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran, yang ditandai dengan adanya pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan tetapi belum mendapatkan apresiasi ataupun promosi atas kinerja yang telah diberikan. Seperti kesediaan karyawan untuk membantu rekan kerja yang kerepotan dalam tugasnya, menggantikan tugas rekan kerja yang izin atau cuti istirahat, membuat hasil kerja mereka melebihi pekerjaan normal, dan lain sebagainya (Resckhe, 2007). Meskipun pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, yaitu setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan persepsi individu yang ada dalam dirinya (Zusmawati, 2019). Masalah selanjutnya yang ada pada instansi ini berkaitan dengan kepuasan kerja, hal ini terjadi karena ketidakpuasan karyawan terhadap sikap atasan, yang ditandai dengan seringnya karyawan komplain dan mengeluh atas pekerjaan yang diberikan atasan yang menurutnya tidak konsisten sehingga mengakibatkan karyawan merasa kesal dan tidak puas (Fitriastuti, 2013).

Pertimbangan masalah selanjutnya dalam penelitian ini, diketahui terdapat kesenjangan penelitian terdahulu antara penelitian Nurnaningsih & Wahyono (2017), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan pada OCB. Hal tersebut terjadi ketika perusahaan telah memberikan pekerjaan yang sesuai dan juga pengawasan yang adil kepada karyawan yang bekerja. Sehingga karyawan

yang memiliki perasaan puas pada perusahaan maupun pekerjaannya dapat mendukung adanya peningkatan OCB.

Sementara, penelitian Putrana dkk., (2016), menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hal tersebut terjadi ketika karyawan yang sudah merasa puas terhadap hasil kerja cenderung berperilaku kurang peduli terhadap rekan kerjanya. Karyawan berpikir bahwa kepuasan atas keberhasilan yang dicapai dipekerjaan tidak perlu didedikasikan kepada rekan kerja. Karena pekerjaan karyawan adalah tanggung jawab karyawan, dan pekerjaan rekan kerja tanggung jawab rekan kerja. Sehingga mengakibatkan kurangnya rasa peduli antar rekan kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk menganalisis dan menguji kembali terkait dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada objek penelitian yang berbeda, yaitu di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran.

Selanjutnya terdapat masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasi yang ditandai dengan persepsi karyawan bahwa individu yang sudah menjadi pegawai negeri itu sudah “aman”. Perasaan tersebut menjadikan karyawan melakukan pekerjaannya dengan santai, masuk kerja sering telat, melakukan hal diluar pekerjaannya saat jam kerja seperti mengobrol, bermain *games* dan bermain sosial media, bahkan ada juga yang jarang masuk kerja. Padahal apabila hal tersebut dibiarkan secara terus-menerus akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang semakin menurun

dan mengakibatkan organisasi tidak lagi mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat (Darmawati, 2013).

Berdasarkan penjelasan masalah atas fenomena yang terjadi dan kesenjangan dari penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini dilihat dari fenomena yang terjadi dan kesenjangan penelitian terdahulu.

### **1. Fenomena Yang Terjadi**

Rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi di dalam perusahaan menjadikan para karyawan tidak memiliki praktik OCB terhadap rekan kerjanya. Sehingga berpengaruh buruk terhadap kinerja karyawan. Padahal menurut Titisari (2014:15-21), kepuasan kerja dan komitmen organisasi ini memiliki peran dalam membentuk OCB karyawan. Ketika karyawan merasa memperoleh kepuasan dalam bekerja maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal untuk menyelesaikan pekerjaannya. Begitu juga ketika seseorang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi terhadap organisasinya maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinan

terhadap organisasinya. Artinya, kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan mempengaruhi terbentuknya OCB.

## 2. Kesenjangan Dari Penelitian Terdahulu

Terdapat kesenjangan penelitian Mahmudi & Surjanti (2020), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan pada OCB. Hal tersebut terjadi ketika faktor-faktor kepuasan kerja sudah dipenuhi oleh perusahaan, seperti upah/gaji, promosi jabatan dan rekan kerja. Sehingga dapat menjadikan karyawan untuk berperilaku positif sebagai pendukung terbentuknya praktik OCB bagi perusahaan.

Sementara penelitian Anam (2017), menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hal tersebut terjadi ketika dimensi-dimensi kepuasan kerja (gaji, pekerjaan itu sendiri, pengawasan, rekan kerja dan promosi jabatan) tidak mempengaruhi OCB karena terealisasi atau tidaknya dimensi tersebut tergantung pimpinan. Sehingga hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja anggota, malah cenderung menurunkan nilai OCB. Sebaliknya, semakin kurang puas dalam bekerja akan mengakibatkan nilai OCB yang tinggi. Hal tersebut terjadi karena karyawan yang tidak puas dalam bekerja akan berusaha untuk mencari kenyamanan, kebahagiaan dan kepuasan karyawan sendiri, seperti membantu rekan kerja secara sukarela dan lebih peduli akan pekerjaan rekan kerja yang



lain. Karyawan merasa bahwa kondisi yang dirasakan rekan kerja sama dengan kondisi kerja yang dirasakan karyawan.

### **1.3 Pernyataan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka pernyataan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pernyataan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran.

### **1.5 Motivasi Penelitian**

Motivasi penelitian ini antara lain :

1. Adanya faktor kepuasan kerja dalam penelitian ini akan berpengaruh positif bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran dalam meningkatkan kinerja dan membentuk perilaku OCB.
2. Adanya faktor komitmen organisasi dalam penelitian ini akan berpengaruh positif bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran dalam meningkatkan kinerja dan membentuk perilaku *Organization Citizenship Behavior* (OCB).
3. Sebaliknya, apabila faktor kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) tidak dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran akan berpengaruh negatif bagi instansi, seperti menurunnya kinerja karyawan.
4. Adanya penelitian ini diharapkan dapat mengurangi ketidakjelasan kesenjangan penelitian terdahulu dengan cara mengidentifikasi masalah yang terkait dan mencari titik jelas atau solusi atas masalah tersebut.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bekal bagi peneliti ketika terjun di dunia kerja. Dalam hal ini, peneliti dapat memberikan wawasan tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB).

### 2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai hubungan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) pada instansi terkait. Sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan maupun strategi perusahaan dalam hal pengembangan sumber daya manusia secara efektif dimasa yang akan datang.

### 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan bagi penelitian sejenis sehingga dalam penelitian berikutnya dapat membenahi dan menyempurnakan kekurangan atau kelemahan dalam penelitian ini.

## 1.7 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

### 1. Kontribusi Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai bentuk penerapan dalam kehidupan di dunia kerja nantinya. Berdasarkan ilmu dan pengalaman penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Teknokrat Indonesia dan juga sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Strata Satu Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknokrat Indonesia.
- b. Bagi instansi Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran, sebagai input atau masukan serta evaluasi kinerja instansi yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.
- c. Universitas Teknokrat Indonesia, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis, dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan dapat memperkaya penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organization Citizenship Behavior (OCB)*.

### 2. Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini membantu memberikan kontribusi bagi ilmu manajemen sumber daya manusia dan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian sejenis serta

menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang agar menghasilkan penelitian yang lebih baik dan bervariasi.

### 3. Kontribusi Kebijakan

Sebagai bentuk kontribusi dan kepedulian Universitas teknokrat Indonesia terhadap Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran bahwa praktik penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar acuan atau pertimbangan untuk penerapan kebijakan maupun strategi instansi dalam hal pengembangan sumber daya manusia secara efektif dimasa yang akan datang. Selain itu, dapat dilakukannya publikasi naskah hasil penelitian agar berguna bagi masyarakat luas dengan melihat dan meneliti fenomena-fenomena yang terjadi secara nyata di lingkup kerja organisasi maupun perusahaan melalui naskah publikasi.

## **1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini mencakup 3 variabel, yaitu :

1. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2015:46).
2. Komitmen organisasi merupakan tingkat di mana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota (Robbins & Judge, 2015:47).

3. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) atau perilaku kewargaan merupakan perilaku diskresioner yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial di tempat kerja (Robbins & Judge, 2015:19).

Terdapat batasan-batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pesawaran. Berdasarkan pengalaman penulis, instansi terkait membutuhkan *support* lebih terkait variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Sehingga, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk peningkatan kinerja yang lebih baik di instansi terkait.
2. Penelitian ini difokuskan pada 3 variabel, yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB).

## 1.9 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, pernyataan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, motivasi penelitian, kontribusi penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai desain penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan/diskusi.

**BAB V : SIMPULAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian sekaligus keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian serta mencakup implikasi praktis dan teoritis.