

## BAB 1

### LATAR BELAKANG

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu bentuk globalisasi. Globalisasi merupakan era yang tidak dapat dihindari dan akan membawa tatanan baru, yang akan merubah tatanan lama dalam segala aspek kehidupan manusia. Untuk itu diperlukan kesiapan untuk bertahan dan berkembang didalam era globalisasi ini terutama di dunia kerja

Hal ini akan membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat sehingga membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin agar dapat memenangkan persaingan .

Organisasi juga dituntut untuk selalu berinovasi, melakukan perubahan yang berkaitan dengan globalisasi saat ini dan mempunyai strategi - strategi bersaing yang untuk bertahan dalam kondisi tersebut. Diperlukan sumber daya manusia yang siap berperan untuk menjalankan visi misi, strategi, struktur, proses dan sistem baru

Masalah tenaga kerja merupakan salah satu masalah yang serius karena keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada baik buruknya tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Agar suatu perusahaan dapat berkembang sesuai dengan tujuan perusahaan maka kontinuitas kerja karyawan harus selalu di pertahankan. pada hakekatnya kegiatan perusahaan

merupakan upaya untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia yang ada didalamnya.

PT SIER merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengelolaan kawasan industri yang menaungi Surabaya Industrial Estate Rungkut, Sidoarjo Industrial Estate Berbek, Pasuruan Industrial Estate Rembang yang terdiri dari 8 unit kerja yaitu biro hukum, umum dan pengadaan, sumber daya manusia, keuangan, operasional SIER, operasional PIER, pengembangan dan pemasaran, logistic dan jasa penunjang. Berkaitan dengan adanya globalisasi banyak industri bermunculan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia, PT SIER dituntut untuk memberikan kepuasan pelanggan seperti kenyamanan pengguna jasa, keamanan pengguna jasa, dana apapun yang menjadi hak maupun fasilitas dari pengguna jasa kawasan industri harus dapat diberikan dan dapat direspon dengan sebaik baiknya, sehingga pengguna jasa kawasan industri merasa puas. Dalam dunia kerja sekarang ini, dimana tugas-tugas semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun tingkat kesulitan, ketika sebuah tim mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas, maka diperlukan karyawan yang memiliki perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner dan Kinicki dalam Prabandewi dan Indrawati, 2016). Menurut Organ dalam Rama (2017) Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan salah satu sikap yang penting dimiliki

seorang pegawai sebagai perilaku individu yang lebih bersifat sukarela, tidak langsung diakui oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Dengan “sukarela” dimaksudkan bahwa perilaku tersebut tidak menuntut peran atau deskripsi pekerjaan yang sifatnya memaksa/wajib, yaitu syarat-syarat bekerja dengan perusahaan/organisasi yang secara jelas dirinci. Pekerjaan tersebut lebih bersifat pilihan personal, dan dengan demikian jika tidak dilakukan tidak mendapat hukuman. Menurut Yuniar dkk dalam Putri dan Sipayung (2013) beberapa penelitian tentang perilaku OCB mengemukakan bahwa perilaku OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi seperti biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Menurut Luthans dalam Ristiana (2013) terdapat lima indikator OCB yaitu altruism perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi, courtesy yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaanya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka, sportsmanship yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal ditempat kerja tanpa mengeluh, civic virtue yaitu terlibat dalam kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, conscientiousness yaitu melakukan hal hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan peraturan di organisasi

Salah satu variabel yang memiliki kaitan erat dengan OCB adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Menurut Aziri dalam Udayana dan Suwandana (2017), Kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan didalam pekerjaan, kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa karyawan merasa senang dan nyaman dengan kondisi lingkungan organisasi serta mendapat penghargaan dari jerih payah hasil kerjanya sebaliknya kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan beberapa dampak negatif seperti malas bekerja, mogok kerja, kerja lamban, pindah kerja, dan kerusakan yang di sengaja. Karyawan yang berbicara positif mengenai organisasi tempatnya bekerja, membantu individu lain, dan mampu meningkatkan kinerja mereka melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka (Robbins dalam Prameswari dan Suwandana, 2017). Balasan dari karyawan tersebut akan membentuk perilaku karyawan yang disebut dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan adanya kepuasan kerja cenderung akan meningkatkan kinerjanya dan bahkan akan membentuk perilaku cinta terhadap tempat kerjanya

Pentingnya membangun OCB dalam lingkungan kerja tidak lepas dari bagaimana komitmen yang ada dalam diri karyawan tersebut. Adekola dalam Prameswari dan Suwandana (2017) mendefinisikan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap karyawan atau kekuatan organisasi dalam mengikat karyawan agar tetap berada di dalam organisasi. Adiapsari dalam Prameswari dan Suwandana (2017) menyatakan karyawan yang

memiliki komitmen akan menunjukkan kemauan bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi dan memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja dan tetap bertahan di lembaga tempatnya bekerja. Menurut Wibowo dalam Prameswari dan Suwandana (2017) komitmen tidak dapat dibentuk secara cepat tetapi perlu dibangun secara bertahap, komitmen diawali dengan membangun hubungan antar individu, sehingga timbul kepedulian. Upaya yang dapat dilakukan organisasi untuk menumbuhkan dan meningkatkan komitmen pada karyawan adalah dengan memberikan perlakuan secara adil terhadap semua karyawan. Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi karena bagaimanapun prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi, (Smith ,dkk dalam Hidayat dan Kusumawati, 2014 )

Terkait dengan perilaku OCB di PT SIER Kantor Surabaya berikut ini adalah rekapitulasi absensi karyawan periode 2014 – 2017

Tabel 1.1  
Tabel absensi karyawan PT SIER Kantor Surabaya periode 2014 – 2017

| Tahun | Alpha(hari) | Datang terlambat (hari) | Pulang awal(hari) |
|-------|-------------|-------------------------|-------------------|
| 2014  | 0           | 202                     | 210               |
| 2015  | 0           | 216                     | 223               |
| 2016  | 1           | 240                     | 230               |
| 2017  | 1           | 255                     | 254               |

Sumber : Bidang pengelolaan SDM PT SIER

Berdasarkan tabel 1.1 yang merupakan rekapitulasi absensi dari tahun 2014 – 2017, dalam tabel tersebut adanya kenaikan dalam alpha , datang terlambat dan pulang lebih awal dari tahun 2014 -2017 .Keterlambatan masuk kerja karyawan mengidentifikasi perilaku OCB yang masih tergolong rendah dan adanya ketidakpatuhan terhadap aturan yang berlaku di perusahaan walaupun sudah diberlakukan pemotongan kompensasi saat terjadi alpha,keterlambatan,dan pulang lebih awal mulai dari tahun 2016, akan tetapi tidak terjadi peningkatan perilaku OCB di dalam PT SIER Kantor Surabaya terkait dengan rendahnya perilaku OCB karyawan PT SIER Kantor Surabaya disebabkan rendahnya kepuasan kerja yang ada di dalam masing-masing individu karyawan PT SIER Kantor Surabaya. Umar dalam Puspitawati dan Riana (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja memperlihatkan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan. Dalam hal tersebut meliputi beban kerja, lingkungan atau kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja atau penyelia, dan kompensasi yang

dapat mempengaruhi. Dengan demikian perlu di tingkatkan kepuasan kerja karyawan agar terbentuk perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) karena Rendahnya OCB dapat mengurangi efektivitas dan produktivitas organisasi (Sumiyarsi, dkk dalam Prameswari dan Suwandana, 2017).

Pentingnya membangun Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya Organizational Citizenship Behavior (OCB). Ketika karyawan merasa puas dengan apa yang ada dalam organisasi, maka karyawan akan memberikan hasil kinerja yang maksimal dan terbaik. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi, akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja (Luthans dalam Ristiana, 2013). Sena dalam Prabandewi dan Indrawati (2016) menyatakan bahwa apabila keberhasilan perusahaan dapat tercapai maka perlu adanya komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang tinggi untuk diberikan kepada karyawan sehingga karyawan tidak hanya bekerja sesuai dengan deskripsi pekerjaan saja namun juga melakukan kegiatan-kegiatan di luar deskripsi pekerjaan (extra-role) karyawan yang disebut dengan OCB

Terkait dengan perilaku komitmen organisasi di PT SIER Kantor Surabaya berikut rekapitulasi turnover tahun 2014 – 2017

Tabel 1.2  
Turnover karyawan PT SIER Kantor Surabaya

| Tahun  | Jumlah Karyawan | Karyawan Masuk | Karyawan Keluar | Persentase karyawan keluar |
|--|-----------------|----------------|-----------------|----------------------------|
| 2014   | 216             | 5              | 8               | 3,7 %                      |
| 2015   | 213             | 4              | 10              | 4,6 %                      |
| 2016   | 207             | 2              | 15              | 7,2 %                      |
| 2017   | 194             | 2              | 20              | 10,3 %                     |
| Jadi jumlah karyawan PT SIER Kantor Surabaya sebesar<br>$176 = (194 + 2 - 20)$ |                 |                |                 |                            |

Sumber : Bidang pengelolaan SDM PT SIER

Berdasarkan tabel 1.2 terjadi peningkatan persentase turnover karyawan PT SIER Kantor Surabaya, hal tersebut merupakan indikasi kurangnya perilaku OCB di PT SIER Kantor Surabaya. Hal ini disebabkan karna karyawan menggundurkan diri, pemutusan hubungan kerja (PHK), fokus terhadap rumah tangga dan lain lain . Terkait dengan hal tersebut karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang kuat akan tetap bertahan di dalam perusahaannya hal tersebut diperkuat dengan pendapat Robbins dan Judge dalam Kurniawan (2015), menyatakan bahwa komitmen organisasi (organizational commitment) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak terhadap tujuan-tujuan organisasi serta memiliki

keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut Mathis dan Jackson dalam Puspitawati dan Riana (2014), bahwa komitmen organisasi merupakan sikap yang dimiliki karyawan untuk tetap loyal terhadap perusahaan dan bersedia untuk tetap bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi.

Tingginya turnover karyawan menyebabkan kinerja perusahaan terganggu, ketika terdapat karyawan baru tiap tahunnya maka perusahaan dan karyawan baru harus saling menyesuaikan kondisi masing masing, hal tersebut akan menghambat proses kinerja perusahaan, sebaliknya tingginya karyawan yang keluar berdampak pada kurangnya tenaga kerja yang sudah mengenal kondisi perusahaan sehingga menambah beban kerja untuk karyawan lain yang bertahan.

Berikut ini simpulan hasil wawancara penulis dengan asisten manager pengelolaan sumber daya manusia berdasarkan indikator perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Tabel 1.3  
wawancara perilaku OCB karyawan PT SIER Kantor Surabaya  
berdasarkan indikator OCB

|   |  |
|---|--|
| Indikator perilaku OCB menurut Organ dalam Luthans ( 2006 ) | Perilaku OCB di PT SIER Kantor Surabaya berdasarkan hasil wawancara dengan asisten manager pengelolaan sumber daya PT SIER   |
| Altruism  | Inisiatif membantu rekan kerja masih kurang , jika membantu atau menolong rekan kerja masih berdasakan intruksi  |
| Civic virtue  | Karyawan mengikuti kegiatan tambahan di luar jam kantor berdasarkan surat tugas atau intruksi  |
| Conscientiousness   | Meningkatnya tingkat alpha,datang terlambat dan pulang sebelum waktunya dari tahun 2016-2017   |
| Courtesy  | Karyawan memperlihatkan rasa cinta terhadap tempat kerjanya saat acara acara tertentu saja   |
| Sportmanship  | Menurut pengamatan asisten manager pengelolaan SDM PT SIER karyawan jarang mengeluh jika diberi pekerjaan tambahan ,dikarenakan pekerjaan yang diberikan masih dalam tahap wajar |

Sumber : Asisten Manager pengelolaan SDM PT SIER

Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten manager menunjukkan bahwa indikator OCB yang lemah di PT SIER Kantor Surabaya adalah Altruism, civic virtue, Conscientiousness, Courtesy. Menurut organ dalam Luthans dalam Ristiana (2013), indikator Altruism yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi, karyawan PT SIER Kantor Surabaya masih kurangnya sikap toleransi, membantu secara sukarela dan tanpa intruksi dari atasan. Civic virtue merupakan terlibat dalam kegiatan kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan PT SIER Kantor Surabaya turut hadir mengikuti kegiatan organisasi jika ada surat perintah hal tersebut menunjukkan indikasi lemahnya OCB di PT SIER Kantor Surabaya. Conscientiousness yaitu melakukan hal hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan peraturan di organisasi karyawan PT SIER Kantor Surabaya tidak mematuhi peraturan yang berlaku walaupun adanya pemotongan kompensasi setiap terjadi alpha, keterlambatan, dan pulang lebih awal. Courtesy yaitu membantu mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. atau rasa cinta dan ikut memiliki, karyawan PT SIER Kantor Surabaya hanya menunjukkan dan membantu meringankan permasalahan di tempat kerja hanya pada acara – acara tertentu saja, hal tersebut mengindikasikan adanya sikap tidak sukarela atau ikhlas. Menurut Ivancevich dkk dalam Ortis, Rosario dan Marquez, dalam kunci keberhasilan organisasi terletak pada sumber daya manusia. Sumber

daya manusia perlu bekerja keras, berpikir kreatif dan juga membutuhkan penghargaan dan dorongan sumber daya manusia lainnya agar membentuk lingkungan kerja yang harmonis, serta yang terpenting tercapainya tujuan organisasi

Berdasarkan fakta – fakta yang peneliti dapatkan, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan ini sebagai skripsi dengan judul dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan PT SIER Kantor Surabaya”. Selain itu Budiharjo dalam Bodroastuti dan Ruliaji (2016) mengatakan bahwa penelitian tentang Organizational Citizenship Behavior (OCB) masih kurang di Indonesia padahal informasi bahwa peran OCB cukup signifikan dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas , maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship behavior (OCB) ?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT SIER Kantor Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT SIER Kantor Surabaya

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih serta memperluas wawasan penulis dalam bidang sumber daya manusia

khususnya pemahaman tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia perusahaan , membuat keputusan dan membantu perusahaan membuat perencanaan sumber daya manusia untuk masa yang akan datang

## 3. Bagi Universitas

Dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan bahan diskusi menyangkut bidang studi manajemen sumber daya manusia, sekaligus menambah kelengkapan sebagai bahan referensi bacaan di perpustakaan