

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organizational Citizenship Behavior diperkenalkan oleh Dennis Organ pada tahun 1977. Pemikiran awal tentang *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh teori dan penelitian tentang perilaku pro-sosial (prosocial behavior) dalam bidang psikologi sosial. Ketertarikan para peneliti untuk mempelajari variabel *Organizational Citizenship Behavior* terus berkembang, bukan saja datang dari bidang perilaku organisasi tetapi juga berbagai bidang lainnya, termasuk bidang manajemen sumberdaya manusia, pemasaran, administrasi kesehatan, hukum industrial dan perburuhan, manajemen internasional, psikologi militer, ekonomi dan kepemimpinan. Para praktisi dan konsultan juga telah menunjukkan ketertarikannya pada konsep *Organizational Citizenship Behavior* dan menggabungkannya ke dalam wacana yang digunakan di dalam organisasi, yang mempengaruhi proses penerimaan dan evaluasi karyawan. Pengukuran secara berbentuk perilaku seperti saling membantu rekan kerja, mengikuti semangat dan peraturan di lingkungan kerja, serta mengakomodasi perubahan yang sering dibuat oleh manajer untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti meningkatnya kinerja perusahaan, meningkatnya kinerja team, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen, mempertahankan Prestasi Kerja perusahaan dan mengurangi tingkat *turn over* karyawan yang membuat perusahaan lebih efektif dan efisien. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seseorang (pegawai) sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan berempati pegawai bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta bisa menyelaraskan

nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dianut lingkungannya, sehingga muncul perilaku *good citizen* (Lubis, 2017).

Penting sekali mengidentifikasi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan cenderung berperilaku baik dan mengkedepankan kepentingan perusahaan. Jika *Organizational Citizenship Behavior* telah terbentuk pada setiap karyawan akan mempermudah sebuah perusahaan untuk menentukan tugas pekerjaan karyawan yang sesuai. Akan tetapi pada kenyataannya tidak semua karyawan di perusahaan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan. Perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan (Jullimursyida, dkk 2020). Lubis (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi.

PT. Tunas Dwipa Matra divisi retail adalah anak perusahaan dari PT.Tunas Ridean tbk, yang bergerak di bidang retail/ dealership resmi sepeda motor honda. perusahaan ini memiliki 54 outlet resmi dan 31 workshop yang tersebar di pulau terutama indonesia termasuk jawa, kalimantan, sumatera, dan sulawesi. PT.Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung adalah sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan sepeda motor bermerk honda. Penjualan suku cadang asli honda dan melayani jasa bagi pemilik kendaraan sepeda motor honda. dikategorikan sebagai tempat penyedia jasa yang juga mengandalkan kualitas pelayanan jasa yang di berikan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, keramahan, efektivitas tindakan serta kenyamanan bagi konsumen dan pengunjung akan terwujud tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai.

Maka dibutuhkannya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung, namun dalam penerapannya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung masih belum sesuai yang diharapkan. Berikut ini Tabel 1.1 Tingkat Absensi PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung tahun 2020

Tabel 1.1

Tingkat Absensi PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung tahun 2020

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Tidak Hadir Alfa (Tanpa Keterangan)	Persentase
Januari	32	4	13%
Februari		3	9%
Maret		4	13%
April		2	6%
Mei		1	3%
Juni		6	19%
Juli		3	9%
Agustus		4	13%
September		3	9%
Oktober		5	16%
November		5	16%
Desember		1	3%
Rata-Rata		3	11%

Sumber; Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 Tingkat Absensi PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung tahun 2020, menjelaskan bahwa masih terdapat karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan pada saat bekerja dan memiliki rata-rata 3 karyawan atau 11% dan tingkat ketidakhadiran tertinggi pada bulan juni sebanyak 6 karyawan atau sebesar 19%, hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan belum mencerminkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karena tidak mematuhi peraturan perusahaan. Selain permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *Supervisor* PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung mengenai belum sesuainya perilaku *Organizational Citizenship*

Behavior karyawan terlihat dari masih terdapat karyawan yang suka mengeluh saat diberikan jam lembur kerja, mengeluh saat diminta menggantikan pekerjaan teman yang tidak masuk, dan masih terdapat karyawan yang tidak hadir dalam acara yang diadakan oleh perusahaan.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, diantaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya serta ketika karyawan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya, maka karyawan tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena memiliki keyakinan pada perusahaan tempat mereka bekerja (Huda, 2018). Berdasarkan riset penelitian yang dilakukan oleh Suwandana (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan riset penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, baik dalam keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan dalam memandang pekerjaan. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja. Mutiarni dan Hidayati (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu refleksi atas terpenuhinya kebutuhan dan keinginan individu yang didapat dari pekerjaannya. Lestaringtyas (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap serta perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Apabila orang tersebut menunjukkan

sikap yang positif, maka dikatakan orang tersebut merasa puas akan pekerjaannya dan sebaliknya

Apabila karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka karyawan akan berupaya bekerja semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas yang pada akhirnya akan menghasilkan prestasi serta pencapaian yang baik untuk perusahaan. Karyawan yang puas dalam bekerja akan memiliki kesadaran untuk berperilaku *organizational citizenship behavior*, dimana karyawan akan secara sukarela mengerjakan pekerjaan diluar tugas yang diberikan oleh perusahaan dan memiliki empati untuk membantuk rekan kerja. Kepuasan kerja adalah faktor utama dari perilaku *organizational citizenship behavior*, karyawan yang merasa puas dalam pekerjaan akan bersedia melakukan segala hal untuk perusahaan yang pada akhirnya menimbulkan *organizational citizenship behavior* (Harumi dan Riana, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung, adapun permasalahan mengenai kepuasan dalam bekerja dikarenakan tidak terciptanya hubungan yang baik antara rekan kerja, hal ini terlihat dari terdapat karyawan lama yang tidak mau berbagi pengalaman mengenai pekerjaan, kurangnya arahan dari atasan dalam mengerjakan tugas kerja sehingga terdapat karyawan yang kurang memahami pekerjaan dan kurangnya peluang untuk promosi jabatan, karena dalam melakukan promosi jabatan tidak hanya pencapaian target penjualan dalam pertimbangan perusahaan mempromosikan karyawan melainkan juga pendidikan dan lama bekerja karyawan. Permasalahan terkait kepuasan karyawan dalam bekerja menjadi indikasi dari berperilaku *organizational citizenship behavior* yang belum sesuai yang diinginkan perusahaan.

Salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi antara kepuasan kerja dan pada perilaku *organizational citizenship behavior* adalah komitmen organisasi. Karena sebelum karyawan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior*, karyawan harus memiliki komitmen organisasi yang tinggi pada perusahaan, yang dapat terjadi jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja yang tinggi juga dapat mempengaruhi terciptanya komitmen organisasi, karena karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya akan cenderung memiliki komitmen pada perusahaan sedangkan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan melakukan apapun untuk mencapai tujuan perusahaan. perilaku *organizational citizenship behavior* dapat timbul dari dikarenakan adanya komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan (Lestaringtyas, 2016).

Komitmen merupakan salah satu aspek penting dalam sumber daya manusia dikarenakan untuk memaksimalkan integrasi organisasi, komitmen organisasi, komitmen pegawai, fleksibilitas dan kualitas kerja. Begitu pentingnya sebuah komitmen dalam bekerja, banyak perusahaan yang memasukan beberapa syarat lowongan pekerjaan untuk calon karyawannya dengan memasukan unsur komitmen organisasi. Namun masih terdapat perusahaan maupun karyawan yang belum memahami arti sebuah komitmen organisasi. Komitmen organisasi wajib dimiliki oleh karyawan dalam pekerjaan, dengan adanya komitmen organisasi pada perusahaan akan membuat karyawan memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan sehingga karyawan cenderung mengutamakan kepentingan perusahaan. Karyawan yang merasakan memiliki komitmen kuat pada organisasi akan cenderung berperilaku positif dan berdampak terhadap kesiapannya untuk membantu karyawan lain yang membutuhkan bantuan, ketika kewajibannya sendiri telah selesai dikerjakan (Imaduddin, Askafi dan Arisyahidin, 2020).

Mutiarni dan Hidayati (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sebagai ukuran kekuatan identifikasi karyawan dengan tujuan dan nilai organisasi serta terlibat didalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *Supervisor* PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung mengenai permasalahan komitmen organisasi karyawan terlihat dari kurangnya rasa kekeluargaan dalam perusahaan yang menyebabkan beberapa karyawan kurang merasa nyaman untuk tinggal dalam perusahaan serta tidak mau terlibat dalam hal yang mendukung tujuan perusahaan, hal ini terlihat dari terdapat karyawan yang tidak mengikuti rapat evaluasi yang diadakan oleh perusahaan. Permasalahan terkait komitmen organisasi dalam bekerja menjadi indikasi dari berperilaku *organizational citizenship behavior* yang belum sesuai yang diinginkan perusahaan. Berdasarkan Latar Belakang diatas, bahwa banyak terdapat faktor-faktor dapat meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dan melihat fenomena yang terjadi di PT.Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan teori Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan. dengan judul: **Determinan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT.Tunas Dwipa Matra Cabang Kota Agung.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?

3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) melalui komitmen organisasi karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?

1.3 Ruang Lingkup penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah karyawan pada PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behaviour* (OCB)

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Tempat di lakukannya penelitian ini adalah di PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan April 2021 sampai November 2021

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu penelitian

Ruang lingkup ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia yang meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behaviour* (OCB)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?
3. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) melalui komitmen organisasi karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung

Instansi dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang dalam meningkatkan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan

1.5.2 Bagi Institut Informatikan Dan Bisnis Darmajaya

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang determinan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasi serta menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi terkait determinan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan yang digunakan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori dalam penelitian ini membahas tentang determinan *organizational citizenship behaviour* (OCB).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup Metode Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

Daftar Pustaka

Lampiran