

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. Organizational Citizenship Behavior (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi *volunter* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambahan karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Mereka sering dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas.

Menurut Podsakoff (2018) OCB sebagai kesediaan karyawan untuk mengambil peran (role) yang melebihi peran utamanya dalam suatu organisasi, sehingga disebut sebagai perilaku peran ekstra. Podsakoff dikutip oleh Suhartini (2018) menguraikan beberapa kontribusi OCB terhadap keberhasilan organisasi, yaitu meningkatkan produktivitas rekan kerja dan manajerial dan menghemat sumber daya sehingga dapat digunakan untuk tujuan yang lebih produktif. Menurut Podsakoff (2018) OCB merupakan wujud dari extra-role behavior yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi. Ikatan antara setiap anggota akan muncul dari emosi positif, kemudian emosi positif dapat menghasilkan anggota serikat untuk persetujuan umum dari pada konflik. Persetujuan anggota dalam organisasi membuat konflik dapat teratasi dengan baik. OCB juga merupakan perilaku yang dipilih secara bebas oleh individu. Artinya individu secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem imbalan formal dan secara agregat meningkatkan kegunaan dan fungsi organisasi.

Menurut Podsakoff (2016) Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Menurut Markozy yang dikutip oleh Purnamie Titisari (2014:02) karyawan yang baik (*good citizens*) adalah cenderung untuk

menampilkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak Organizational Citizenship Behavior (OCB). Kinerja individu akan mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan, yang menuntut adanya perilaku karyawan dalam suatu instansi. Organizational Citizenship Behavior (OCB) membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerja sama.

Penting sekali mengidentifikasi perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) akan cenderung berperilaku baik dan mengkedepankan kepentingan organisasi. Jika Organizational Citizenship Behavior (OCB) 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 (OCB). Karyawan yang menunjukkan tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang tinggi mungkin mendapatkan *reward* berupa penilaian yang tinggi oleh pimpinan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang menunjukkan tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang rendah.

PMI Provinsi Lampung yang berlokasi di Jl.Hasanudin No. 26 Teluk Betung Bandar Lampung 35224. merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang sosial kemanusiaan. Secara geografis Provinsi Lampung berada di ujung selatan pulau Sumatera yang dahulu menyatu dengan Provinsi Sumatera Selatan. Tahun 1964 Lampung disahkan menjadi Provinsi diluar Wilayah Sumatera Selatan. Dengan demikian PMI Daerah Lampung mencoba berdiri sendiri, tidak berada di Wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Berikut data Karyawan PMI Provinsi Lampung :

Tabel 1.1
Data Karyawan PMI Provinsi Lampung Tahun 2021

| No | Jabatan | Jumlah Karyawan |
|-----------|----------------|------------------------|
| 1 | Kepala Markas | 1 |
| 2 | Ka. Biro Umum | 1 |
| 3 | Staf Biro Umum | 5 |

| | | |
|----|-----------------------------|-----------|
| 4 | Kabid PB & Yansos | 1 |
| 5 | Staf Bidang Yansos | 3 |
| 6 | Kabid PSD | 1 |
| 7 | Bendahara Markas | 1 |
| 8 | Koordinator POSKO-PUSDANTIN | 1 |
| 9 | Kepala Kendaraan | 1 |
| 10 | Staf Bid FB | 2 |
| 11 | Staf Bidang ORG & Diklat | 4 |
| 12 | Staf Biro Umum & RT | 6 |
| 13 | Kepala Gudang | 1 |
| 14 | Staf Biro Sukarela & Humas | 2 |
| | Jumlah | 30 |

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Dari tabel diatas ada 30 Karyawan dengan Jabatan yaitu Kepala Markas, Ka. Biro Umum, Staf Biro Umum, Kabid PB & Yansos, Staf Bidang Yansos, Kabid PSD, Bendahara Markas, Koordinator POSKO-PUSDANTIN, Kepala Kendaraan, Staf Bid FB, Staf Bidang ORG & Diklat, Staf Biro Umum & RT, Kepala Gudang dan Staf Biro Sukarela & Humas. Setiap masing-masing unitnya harus mampu saling bekerjasama untuk menyelesaikan tugas maupun pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan itu sendiri untuk memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Bidang Organisasi PMI Provinsi Lampung mengenai Organizational Citizenship Behavior yang dilihat dari Perilaku Membantu, terdapat karyawan yang tidak pernah mau membantu pekerjaan rekan kerjanya. Dia hanya mau menyelesaikan berbagai pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dimana disaat organisai tersebut akan mengadakan kegiatan maka ada beberapa karyawan yang sibuk menyiapkan untuk acara tersebut tetapi ada beberapa karyawan malah sibuk bersantai karna dia merasa tugas dan tanggung jawabnya sudah selesai dan tidak mau membantu karyawan yang lain. Perilaku tersebut sangat tidak baik untuk dimiliki seorang karyawan karna perilaku tersebut membuat dampak negatif bagi organisasi.

Selanjutnya yaitu Inisiatif Individu kurangnya inisiatif dari karyawan tersebut untuk mengerjakan pekerjaan yang lain. Ketika ada suatu permasalahan yang dialami pada

salah satu karyawan, maka karyawan yang lain tidak memberikan solusi atau saran secara langsung tetapi menyarankan agar penyelesaian masalah tersebut di diskusikan dengan pimpinan, serta antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya.

Dan yang terakhir adalah Kualitas Sosial berdasarkan hasil wawancara dengan kepala markas dimana ada beberapa karyawan yang kurangnya rasa ingin tahu karyawan untuk mengetahui perkembangan dalam organisasi tersebut karyawan lebih memiliki rasa masabodo terhadap organisasi dan tidak ada rasa untuk mencari tahu permasalahan di organisasi sehingga banyaknya karyawan yang kurang tahu permasalahan yang dialami organisasi. Dengan perilaku tersebut maka kurang ada rasa memiliki dalam organisasi.

Berdasarkan fenomena tersebut mengenai Organizational Citizenship Behavior dari ketiga permasalahan tersebut yang paling dominan yaitu lebih ke Perilaku Membantu karena perilaku membantu dapat memberikan keuntungan bagi Karyawan maupun Organisasi akan tetapi berbeda di PMI Propinsi Lampung perilaku tersebut masih belum maksimal.

Banyak sekali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) di dalam perusahaan seperti Motivasi, Keterampilan, Kedisiplinan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Tetapi dalam penelitian ini penulis menentukan variabel yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja. Faktor lain yang berperan dalam membentuk Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan adalah Komitmen Organisasi.

Menurut Lincoln (2020) memberikan pendapat mengenai Komitmen Organisasi yang mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota dan kemauan anggota pada organisasi. Menurut Griffin (2015,p.134) Komitmen Organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati Organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Organisasi di PMI Provinsi Lampung Kurangnya Kemauan karyawan untuk mematuhi aturan di organisasi

tersebut seperti keterlambatan masuk jam kerja dan jam istirahat tidak sesuai. Sering terjadi karyawan istirahat kerja sebelum jam istirahat dan sudah keluar kantor untuk mencari makan siang. Kurangnya kedisiplinan karyawan sangat berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi, Masih ada beberapa karyawan perusahaan yang kurang dapat menghargai waktu. Karyawan dalam proses kerjanya cenderung santai dan lebih banyak membuang-buang waktunya untuk mengobrol sehingga memakan waktu kerja mereka.

Permasalahan selanjutnya yaitu Kesetiaan Karyawan, kurangnya rasa loyalitas karyawan terhadap organisasi dan ada beberapa karyawan yang mudah mengeluh. Ketika perusahaan di turunkan di suatu daerah yang jangkauannya lumayan jauh beberapa karyawan malah tidak merasa senang dan cenderung mengeluh dan merasa menjadi beban mereka. Sikap tersebut merupakan sikap yang tidak diharapkan oleh perusahaan, karyawan seharusnya merasa semangat karena pekerjaan tersebut adalah kewajiban dari mereka. Tapi pada kenyataannya justru sebaliknya, masih terdapat beberapa karyawan yang mengeluh akan hal ini.

Dan yang terakhir adalah Kebanggaan Karyawan, berdasarkan wawancara dengan sekretaris kepala markas penulis mengambil kesimpulan bahwa ada kurangnya rasa bangga seorang karyawan berkerja di PMI Provinsi Lampung karena karyawan tersebut mengumbarkan permasalahan atau aib di organisasi tersebut dan ada beberapa karyawan tidak nyaman saat berada di kantor seperti sering izin keluar kantor. Seharusnya rasa bangga terhadap tempat kerja harus tertanam dalam diri karyawan dan sebagai karyawan harus bersikap baik, menaati segala peraturan yang berlaku dan menjunjung tinggi kehormatan perusahaan.

Selain Komitmen Organisasi, faktor yang dapat mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah Kepuasan Kerja Karyawan. Kepuasan Kerja merupakan penentuan utama Organizational Citizenship Behavior (OCB). Menurut Robbins di kutip oleh Purnamie Titisati (2014:16). Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka. Karyawan yang

mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan turnover, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas (Robbins, 2018).

Robbins (2012:99) berpendapat bahwa seorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan yang positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan. Robbins (2015 :170) disebutkan bahwa Kepuasan Kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerjaan dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan Kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat Kepuasan Kerja pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya Kepuasan Kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris kepala markas di PMI Provinsi Lampung mengenai Kondisi Kerja Non Fisik, dimana kondisi kerja disana kurang baik disebabkan banyaknya terjadi iri hati antar sesama karyawan mengenai pekerjaan tersebut, baik iri seperti saat perusahaan merekrut karyawan baru dan langsung memiliki posisi jabatan yang tinggi maka karyawan yang lain merasa tidak adil di karenakan mereka merasa kemampuannya sama seperti karyawan tersebut, dengan terjadinya permasalahan tersebut maka komunikasi antar karyawan pun tidak terjalin begitu baik. Dengan adanya sikap tersebut maka akan berdampak buruk bagi perusahaan dan kinerja karyawan.

Selanjutnya yaitu adalah tentang Gaji, berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Bidang, Gaji yang sesuai dengan Upah Minimum Regional (UMR) akan tetapi ada ketidak sesuaian perusahaan dalam memperhitungkan upah terjadi tidak terstruktur nya pemberian upah. Gaji yang diberikan kepada karyawan sama rata walaupun tingkat jabatan perusahaan tersebut berbeda Sehingga ketidakadilan ini membuat beberapa karyawan merasa tidak semangat dalam bekerja.

Dan yang terakhir adalah Rekan Kerja, ada beberapa karyawan yang memiliki hubungan yang kurang baik antara satu sama lainnya, hal ini terlihat ketika mereka sedang bekerja dan jam istirahat mereka cenderung berkelompok dan jarang saling tegur sapa antara satu sama lainnya. Hubungan yang kurang baik ini bisa dikarenakan permasalahan pribadi dan maupun cemburu sosial.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI PMI PROVINSI LAMPUNG”**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan penelitian ini terarah sehingga tujuan penulis bisa dicapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian adalah:

1.2.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan di PMI Provinsi Lampung

1.2.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung

1.2.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PMI Provinsi Lampung. Jl. Hasanuddin No. 26 Teluk Betung Bandar Lampung 35224

1.2.4 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini yang diambil yaitu Manajemen Sumber Daya yang meliputi Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Karyawan dan Organizational Citizenship Behavior

1.2.5 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan November 2021 sampai dengan Februari 2022

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah yang dihadapi ialah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung ?
2. Apakah pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung ?
3. Apakah pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung?

1.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior di PMI Provinsi Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi penulis

- a. Menambah wawasan ataupun pengetahuan bagi penulis khususnya untuk bagian bidang Sumber Daya Manusia yang dimana berhubungan dengan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior
- b. Untuk menambah pemahaman serta dapat memperluas ilmu pengetahuan yang lebih disaat didapatkan dibangku kuliah

1.5.2 Bagi Perguruan Tinggi

Penambahan sebagai bahan referensi, serta bisa jadi bahan acuan karya tulis selanjutnya, Sebagai bahan ilmu dibidang studi Manajemen Sumber Daya Manusia dan untuk menjadikan penambahan bahan referensi di perpustakaan IIB Darmajaya

1.5.3 Bagi PMI Provinsi Lampung

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk memberikan peningkatan atas kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang ada, sehingga dapat dijadikan evaluasi Kinerja Karyawan serta dapat lebih memperhatikan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behavior

1.6 Sistematika penulisan

Penyusunan penulisan ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

bagian bab I yaitu penjelasan secara singkat tentang latar belakang penulisan memilih topik pembahasan, rumus masalah penelitian, rungan lingkup, tujuan dari penelitian, manfaat yang akan didapat dari penulisan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab II akan menguraikan landaan teori yang mendukung perusahaan masalah penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis. Teori-teori yang digunakan antara lain mengenai pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab III berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN