

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM), tidak bisa dimungkiri merupakan elemen terpenting dalam pertumbuhan organisasi. Segala potensi SDM yang meliputi waktu, tenaga, dan kemampuan manusia baik daya pikir serta daya fisiknya harus secara optimal dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. SDM dituntut untuk mampu mengatasi segala tantangan dan diharapkan bisa memanfaatkan peluang serta dapat memenuhi tuntutan kebutuhan, khususnya yang ada atau datang dari lingkungan kerjanya untuk kepentingan organisasi tempatnya bekerja.

Terlebih lagi, di era globalisasi ini, sumber daya manusia tidak henti-hentinya dihadapkan pada tantangan untuk lebih mengembangkan potensi, ditambah upaya lain dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas kemampuan dan sekaligus mendukung produktivitas kerja serta daya saing organisasi.

Salah satu perilaku SDM yang dapat membantu perusahaan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB atau juga disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi, merupakan aspek manajemen sumber daya manusia yang semakin banyak dieksplorasi di berbagai penelitian. OCB telah menjadi konstruk utama dalam bidang psikologi dan manajemen, serta menerima banyak perhatian dalam literatur.

*Organizational Citizenship Behavior* dianggap sangat berharga bagi organisasi dan, walaupun OCB sering tidak terdeteksi oleh sistem penghargaan, individu yang menunjukkan kesadaran OCB yang tinggi, akan tampil berkinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi.

OCB merupakan faktor penting yang dapat berkontribusi bagi kelangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami variabel-variabel yang secara signifikan dan positif dapat membantu dalam menciptakan perilaku yang menguntungkan ini dalam organisasi.

Salah satu variabel yang memengaruhi OCB adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional akan menggambarkan tingkat pemahaman karyawan terhadap organisasi, tingkat kontribusi, tingkat penyesuaian diri, rasa nyaman, loyalitas, dan tingkat komitmen karyawan itu sendiri untuk menimbulkan rasa memiliki terhadap organisasinya (Qamar, 2012: 103).

Kepuasan kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat tinggi rendahnya OCB di suatu perusahaan. Hubungan antara kepuasan kerja dan OCB telah diperiksa oleh banyak peneliti dan mapan dalam literatur dikarenakan terdapat hubungan timbal balik di antara keduanya. (Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume, 2009: 122).

Maka dari itu, penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan ilmu pengetahuan dan perusahaan pada khususnya.

Pentingnya kesadaran *organizational citizenship behavior* yang tinggi berlaku pada setiap jenis organisasi, tidak terkecuali Badan Usaha Milik Negara (BUMN),

termasuk PT Perkebunan Negara (PTPN) VIII yang menjadi objek pada penelitian ini. Ruang lingkup penelitian ini akan difokuskan pada kantor pusat PTPN VIII, Bandung.

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, penulis telah menyebarkan kuesioner sebelumnya terhadap sejumlah karyawan Kantor Pusat PTPN VIII yang tersebar di beberapa divisi. Kuesioner ini disebarkan dengan tujuan untuk mencari fenomena yang ada terkait OCB di Kantor Pusat PTPN VIII.

Kuesioner ini berisi lima dimensi OCB, yakni *altruism* yang merupakan tindakan sukarela untuk membantu sesama rekan kerja dalam konteks pekerjaan. Kemudian ada dimensi *civic virtue* yaitu perilaku karyawan yang berpartisipasi aktif dalam memikirkan kehidupan organisasi atau perilaku yang menunjukkan tanggung jawab pada kehidupan organisasi untuk meningkatkan kualitas kekaryawanaan yang ditekuni. Selanjutnya dimensi *conscientiousness* yakni perilaku yang menunjukkan sebuah usaha agar melebihi harapan dari organisasi. Perilaku ini merupakan sukarela atau yang bukan merupakan kewajiban dari seorang karyawan. Dimensi berikutnya adalah *courtesy* yaitu memperhatikan dan menghormati orang lain, juga menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah interpersonal, atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi suatu masalah. Dimensi terakhir adalah *sportsmanship* yang menekankan pada aspek-aspek perilaku positif terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa menyampaikan keberatan, seperti tidak suka, protes, tidak suka mengeluh walaupun berada dalam situasi yang kurang nyaman, dan tidak membesar-besarkan masalah yang kecil

Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Kesadaran *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Kantor Pusat PTPN VIII Bandung

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1	Jika memungkinkan, saya membantu rekan kerja untuk memecahkan masalah yang timbul ketika bekerja	0	3	4	8	0
2	Saya menyumbangkan saran kepada rekan kerja terkait pekerjaan mereka	0	0	8	7	0
3	Saya selalu mencoba untuk menghindari masalah dengan rekan kerja	0	0	5	10	0
4	Saya sadar bagaimana perilaku saya mempengaruhi pekerjaan orang lain	0	9	6	0	0
5	Saya menghadiri rapat yang sebenarnya bukan kewajiban saya, tetapi rapat tersebut dapat membantu divisi saya	0	11	2	2	0
6	Saya selalu up to date dengan informasi, pengumuman, dan memo, terkait perusahaan	0	10	3	2	0
7	Saya biasanya menemukan kesalahan atas apa yang perusahaan saya kerjakan	0	0	0	15	0
8	Saya biasanya fokus terhadap “apa yang salah” ketimbang fokus pada sisi positif dari suatu hal	0	2	1	12	0
9	Saya mematuhi aturan perusahaan meskipun sedang tidak sedang diawasi	0	1	4	10	0
10	Saya tidak mengambil istirahat tambahan ketika bertugas	0	10	3	2	0

Berikut adalah hasil keseluruhan skor pada tiap butir pernyataan kuesioner:

*Tabel 1.2 Skor Prasurvey Kesadaran OCB Pada Karyawan Kantor Pusat PTPN VIII Bandung*

Pertanyaan nomor	STS	TS	CS	S	SS	Total Skor
1		6	12	32		50%
2			24	28		52%
3			15	40		55%
4		18	18			36%
5		22	6	8		36%
6		20	9	8		37%
7					30	30%
8		8	3	24		35%
9		2	12	40		54%
10		20	9	8		37%
<b>Rata-rata</b>						<b>56,27%</b>

#### Hasil akhir

Setelah setiap butir kuesioner dilakukan perhitungan skor, maka didapat hasil 56.27 % yang merupakan nilai dari tingkat kesadaran OCB di Kantor Pusat PTPN VIII Bandung. Jika dilihat dari interval atau rentang jarak interpretasi skor, maka angka 56.27% berada di kategori sedang.

Dari hasil tersebut, maka terlihat indikasi bahwa kesadaran OCB pada karyawan di Kantor Pusat PTPN VIII belum optimal. Tidak optimalnya kesadaran OCB ini terlihat pada dimensi *courtesy* di pertanyaan nomor empat, yakni terdapat 9 dari 15 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka sadar bagaimana perilaku mereka mempengaruhi pekerjaan orang lain. Dalam poin ini, kesadaran OCB pada dimensi *courtesy* bisa dikatakan rendah.

Selanjutnya pada pertanyaan 5 dan 6 yang mencerminkan dimensi *civic virtue*, terlihat bahwa kesadaran OCB karyawan Kantor Pusat PTPN VIII masih terbilang rendah. Terdapat 11 dari 15 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka

menghadiri rapat yang sebenarnya bukan kewajiban mereka, tetapi rapat tersebut dapat membantu divisi mereka. Ada pula 10 dari 15 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka selalu up to date dengan informasi, pengumuman, dan memo, terkait perusahaan.

Sama seperti dimensi *civic virtue*, dimensi *sportsmanship* yang menekankan pada aspek-aspek perilaku positif terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa menyampaikan keberatan, seperti tidak suka, protes, tidak suka mengeluh walaupun berada dalam situasi yang kurang nyaman, dan tidak membesar-besarkan masalah yang kecil, juga terbilang masih rendah. Pada pertanyaan 7 dan 8 dapat dilihat bahwa 15 orang menyatakan setuju bahwa biasanya mereka menemukan kesalahan atas apa yang perusahaan mereka kerjakan. Selain itu, terdapat 12 orang yang menyatakan setuju bahwa mereka biasanya fokus terhadap “apa yang salah” ketimbang fokus pada sisi positif dari suatu hal.

Pada dimensi *conscientiousness* yaitu perilaku yang menunjukkan sebuah usaha agar melebihi harapan dari organisasi, kesadaran OCB pada dimensi ini juga belum optimal seperti tercermin Pada pertanyaan nomor 10 yakni terdapat 10 dari 15 orang yang menyatakan tidak setuju kalau mereka tidak mengambil istirahat tambahan ketika bertugas.

Adapun hal lain yang mempengaruhi OCB dan menjadi variabel yang akan diukur serta diuji dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf kepegawaian di Kantor Pusat PTPN VIII Bandung, masih rendahnya kesadaran *organizational citizenship behavior* pada karyawan Kantor Pusat PTPN VIII, diduga dipengaruhi adanya kepuasan kerja terutama pada dimensi

pay dan fringe benefit serta faktor lain yang mempengaruhi belum optimalnya OCB karyawan adalah variabel komitmen organisasional.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menganggap terdapat masalah penting yang dapat diteliti mengenai pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Kantor Pusat PTPN VIII.

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Agar Kantor Pusat PT Perkebunan Nasional VIII, Bandung, dapat mewujudkan tujuan organisasinya, maka sangat penting bagi karyawannya untuk memiliki kesadaran *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi. Akan tetapi pada faktanya, jika dilihat dari hasil pra penelitian, tingkat kesadaran OCB pada karyawan Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara VIII masih belum optimal, bahkan cenderung rendah pada beberapa dimensi seperti dimensi *sportsmanship* dan *conscientiousness* yang diduga karena adanya tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah pula, seperti yang telah dibahas dalam tabel hasil pra penelitian.

Tertarik dengan fenomena di atas, maka penulis bermaksud untuk meneliti pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja, terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara VIII, Bandung.

### 1.2.2. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian pada identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komitmen organisasional di Kantor Pusat PTPN VIII?
2. Bagaimana kepuasan kerja di Kantor Pusat PTPN VIII?
3. Bagaimana *organizational citizenship behavior* di Kantor Pusat PTPN VIII?
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Kantor Pusat PTPN VIII baik secara simultan maupun parsial?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komitmen organisasional di Kantor Pusat PTPN VIII
2. Kepuasan kerja di Kantor Pusat PTPN VIII?
3. *Organizational citizenship behavior* di Kantor Pusat PTPN VIII.
4. Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Pusat PTPN VIII baik secara simultan maupun parsial.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memiliki dampak yaitu berupa

1. **Manfaat Praktis.** Bagi Kantor Pusat PTPN VIII, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan efektivitas perusahaan khususnya dalam aspek manajemen sumber daya manusia. Bagi penulis, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Magister Manajemen di Universitas Kristen Maranatha.
2. **Kegunaan Akademis.** Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.