

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era globalisasi yang semakin pesat menuntut setiap perusahaan untuk menyusun strategi yang baik dengan mempertimbangkan kondisi perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Darmawan & Satrya (2018) yang menyatakan bahwa di era globalisasi seperti saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia (SDM).

Kumara (2014) mengungkapkan bahwa saat ini, dimana dinamika kerja di lingkungan organisasi sangat tinggi, oleh karena itu individu harus mampu bekerja secara tim, bukan secara individu. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan sebagai organisasi dituntut untuk mengembangkan dan mempertahankan sumber daya yang berkualitas demi keutuhan organisasi. Lestari & Ghaby (2018) mengungkapkan bahwa keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang merupakan elemen penting dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan sebuah perusahaan. Faktor lain yang juga diketahui berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan

organisasi yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kondisi lingkungan kerja.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Adanya berbagai tuntutan yang diiringi dengan gaji atau upah maupun fasilitas yang memadai dapat menyebabkan karyawan merasa puas dengan hasil kinerja yang telah dilakukan dalam organisasi. Kepuasan kerja dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya. Pandangan tersebut dapat disederhanakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja perlu dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja, sebab hal ini akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Novira & Martono, 2015).

Seorang individu yang merasa puas dalam hal pekerjaan tentu akan berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performance terbaiknya pada organisasi. Kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi komitmen organisasional dalam memberikan kinerja yang terbaik. Selanjutnya, individu yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki kesediaan secara sukarela untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya.

Masharyono *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dapat dianggap sebagai faktor utama penentu perilaku OCB, karena karyawan akan memberikan sesuatu kepada perusahaan yang telah memperlakukan mereka dengan baik. Akan tetapi jika karyawan merasa tidak nyaman dan tidak mendapatkan kepuasan kerja mereka tidak akan bekerja secara maksimal. Kesiapan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behavior/OCB* (Wasposito & Minadaniarti, 2012). Hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku *organizational citizenship behavior* juga telah dibuktikan sebelumnya bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Yahaya *et al.*, (2014) menjelaskan jika kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCBB. Hasil studi sebelumnya juga telah menunjukkan jika individu yang lebih puas terhadap pekerjaannya maka secara langsung berdampak terhadap meningkatnya komitmen organisasi, yang nantinya dapat menimbulkan perilaku OCB (Dien *et al.*, 2016). Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya bahwa kepuasan kerja juga diketahui berpengaruh positif terhadap perilaku OCB karyawan (Huang *et al.*, 2014).

Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaan dan organisasi dimana karyawan bekerja seiring berjalannya waktu dapat menciptakan sebuah komitmen terhadap organisasi. Adanya komitmen yang timbul dan dirasakan oleh karyawan tersebut mampu meningkatkan kesetiaan karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi pasti memiliki perasaan loyalitas terhadap organisasinya sehingga mengindikasikan bahwa karyawan akan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi (Katz & Kahn, Kucukayrak,

2010). Hasil penelitian Morin *et al.*, (2010) mengungkapkan jika komitmen organisasional berhubungan positif terhadap OCB. Atteya (2012) menjelaskan bahwa komitmen organisasional telah dianggap sebagai prediktor yang signifikan terhadap perilaku organisasional kewarganegaraan atau OCB.

Hubungan antara kepuasan kerja dan *Organizational citizenship behavior* telah dikaji oleh beberapa peneliti. Salah satunya adalah Utami & Palupiningdyah (2016) dimana kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh staf karyawan maka akan semakin meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) staf karyawan pada perusahaan. Huda (2018) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen merupakan dua faktor yang dapat meningkatkan *Organizational citizenship behavior* (OCB).

Faktor kepuasan kerja dan komitmen yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* dibuktikan dengan masih ada beberapa dari pegawai Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan dengan tingkat komitmen yang rendah. Adanya komitmen yang rendah dikarenakan ada beberapa pegawai yang tidak memperdulikan atau menganggap sepele komitmen tersebut dilihat dari keadaan ruang kerja dengan dokumen-dokumen yang tidak tertata rapi di rak yang telah disediakan, meletakkan barang yang bukan pada tempatnya. Faktor lain yang juga ditemukan yaitu adanya kepentingan lain pada saat jam kerja kurangnya komunikasi antar karyawan dan ketidakcocokan terhadap rekan kerja.

Selanjutnya, hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional juga telah dilakukan sebelumnya dimana telah dibuktikan bahwa kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan OCB di LPD Tanjung Benoa. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja, dan komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan, maka akan meningkatkan karyawan OCB LPD Tanjung Benoa (Putra, & Sudibya, 2018).

Secara teori, individu yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan bersedia melakukan berbagai tindakan diluar tanggung jawabnya sebagai karyawan. Hasil penelitian Ristiana (2013) telah membuktikan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Tri-jata Denpasar. Pernyataan yang sama terkait hubungan komitmen organisasional dan perilaku OCB sebelumnya telah dilakukan oleh Montaung & Radebe (2018) dimana dari hasil penelitian telah menunjukkan bahwa ditemukan adanya korelasi positif antara komitmen afektif dan normatif, dan kepuasan kerja terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Selanjutnya, hubungan antara komitmen organisasional dan perilaku OCB diketahui juga berpengaruh positif terhadap perilaku OCB (Wang, Y., 2015).

Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal (Wulandari & Prayitno, 2017). Kenyamanan dan keamanan yang tercipta dari lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam melakukan pekerjaan,

dimana hal ini dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan semangat yang tinggi dalam bekerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak kondusif dan kurang nyaman akan berdampak negatif terhadap kepuasan maupun perilaku OCB karyawan.

Hubungan antara lingkungan kerja dengan perilaku *organizational citizenship behavior* juga telah dibuktikan oleh penelitian Sukmawati dkk., (2013) dimana, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Lingkungan kerja sendiri terkait dengan iklim organisasi tertentu dimana karyawan melakukan tugasnya. Peng & Chiu (2010) juga menjelaskan jika lingkungan kerja dalam organisasi mempengaruhi perilaku OCB karyawan secara tidak langsung melalui kognisi afektif dan komitmen organisasi. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi lingkungan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan dalam organisasi akan meningkatkan OCB pada karyawan.

Warsito (2008) juga mengungkapkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Lingkungan kerja yang baik secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi, dimana seorang karyawan yang merasa puas dengan kerja dan lingkungan kerjanya akan menimbulkan kepuasan dan berdampak pada produktivitas yang tinggi. Hasil penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kondisi kerja yang baik, fasilitas di tempat kerja, dan lingkungan kerja yang progresif akan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja organisasi (Jain & Kaur, 2014).

Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya (Organ, 2006). Masalah perilaku OCB sangat penting untuk efektivitas organisasi, meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja serta tingkat turnover (Zayas & Colon, 2015). Keinginan individu untuk memberikan hasil yang baik dalam melakukan pekerjaannya akan terus berusaha menciptakan layanan yang terbaik merupakan indikasi dari *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Sebagian besar penelitian terkait OCB berfokus pada pengaruh OCB pada kinerja individu dan organisasi. Sebuah organisasi yang memiliki karyawan yang melampaui tanggung jawab pekerjaan formal dan secara bebas memberikan waktu dan tenaga untuk organisasi akan mempengaruhi kondisi psikologis individu dan berdampak pada organisasi terutama dalam hal kepuasan dan keefektifan organisasi. Selain itu, suatu organisasi juga tidak dapat bertahan atau berkembang tanpa karyawan yang memberikan segala waktu dan tenaganya secara optimal untuk organisasi.

Oleh karena itu, untuk tetap mempertahankan dan menciptakan kondisi yang seimbang diantara kepentingan individu dan organisasi suatu organisasi juga harus memperhatikan kebutuhan karyawan agar karyawan merasa puas selama bekerja. OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan (Robbin & Judge, 2008). Ketika seorang karyawan merasakan puas terhadap pekerjaannya maka karyawan akan bekerja semaksimal mungkin dan memberikan hasil yang terbaik bahkan

melakukan beberapa hal di luar tugasnya. Hasil penelitian Prasetio dkk., (2017) mengungkapkan bahwa terdapat efek langsung dan tidak langsung dalam hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB dengan mediasi komitmen organisasi.

Salah satu badan perusahaan yang cukup banyak mengalami pergantian karyawan yaitu Koperasi. Menurut Undang-undang No 25 tahun 1992, koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-perorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Citra koperasi di masyarakat saat ini identik dengan badan usaha marginal, yang hanya bisa hidup bila mendapat bantuan dari pemerintah. Hal ini sebenarnya tidak sepenuhnya benar, karena banyak koperasi yang bisa menjalankan usahanya tanpa bantuan pemerintah. Tantangan koperasi ke depan sebagai badan usaha adalah harus mampu bersaing secara sehat sesuai etika dan norma bisnis yang berlaku (Arnawa, 2014).

Koperasi sebagai salah satu lembaga peminjaman yang bergerak dalam bidang sosial sehingga dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Pencapaian misi mulia koperasi pada umumnya masih jauh dari idealism semula. Koperasi yang seharusnya mempunyai amanah luhur, yaitu membantu pemerintah untuk mewujudkan keadilan ekonomi dan sosial, belum dapat menjalani peranannya secara maksimal.

Beberapa masalah yang sering ditemui di Koperasi adalah persaingan dengan badan usaha lain akan terbuka. Jelas bahwa ditinjau dari sudut bentuk organisasinya, maka organisasi koperasi adalah SHO (*self-help* organisasi). Masalah mutu sumberdaya manusia pada berbagai perangkat organisasi koperasi menjadi masalah yang menonjol dan mendapat sorotan (Arnawa, 2014). KUD “Sadar Sejahtera” Musi Rawas sebagai pusat pelayanan perekonomian untuk menyalurkan barang dan jasa bagi kebutuhan anggota, sehingga dituntut harus adanya kerja sama dalam lingkungan koperasi, diimana kemajuan koperasi oleh partisipasi anggotanya secara aktif dan organisasinya dapat berjalan dengan baik. Faktor utama yang menentukan keberhasilan koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya adalah kerja sama yang baik, modal serta manajemen yang merupakan sarana yang amat penting.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan oleh peneliti di Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan menunjukkan bahwa sering ditemukan karyawan yang mengundurkan diri yang menggambarkan kondisi suatu bentuk ketidaktoleransian karyawan terhadap tempat kerja yang mungkin dianggap kurang ideal, sehingga karyawan memutuskan untuk mengundurkan diri. Adapun faktor yang memicu resignnya karyawan di Koperasi Sadar Sejahtera yaitu jenjang karir, tingkat absensi tinggi dan lingkungan kerja yang kurang sehat. Selain itu, ditemukan juga bahwa tingkat kesukarelaan karyawan di Koperasi Sadar Sejahtera masih cukup rendah.

Jika dilihat dari data pribadi karyawan dari hasil wawancara peneliti di Koperasi Sadar Sejahtera selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan

terdapat kurang lebih 10 karyawan yang menyatakan resign. Dengan kata lain, berbagai masalah yang terjadi di Koperasi Sadar Sejahtera tersebut dalam jangka panjang dapat berdampak buruk bagi masa depan organisasi. Adanya tingkat absensi yang tinggi diketahui secara tidak langsung menunjukkan kepuasan kerja yang rendah. Sementara menurut teori yang ada, kepuasan kerja penting bagi organisasi, dimana hal tersebut berkaitan dengan produktivitas, absensi rendah dan tingkat *turnover* (Yang & Wang, 2013).

Penelitian ini ingin membuat riset dengan menekankan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh kepuasan kerja, komitmen kerja dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang mendasar yaitu sejauh mana dampak kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap *OCB* (*Organizational citizenship behaviors*). Permasalahan tersebut dapat dirinci secara detail menjadi:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan?

3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan?
4. Apakah kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan.

1.4.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi

tentang bagaimana *kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja mempengaruhi organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan.

Secara teoritis, penelitian ini akan memberikan kontribusi pemikiran untuk penelitian sebelumnya sebagai dukungan, dan informasi tambahan terkait OCB karyawan, menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai konsep kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja dalam suatu organisasi.