

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini dimana kemajuan teknologi semakin pesat, dalam bidang ketenagakerjaan perkembangan zaman di era industri saat ini turut merubah model bisnis di dunia industri. Berubahnya model bisnis di dunia industri yang dilakukan mengakibatkan berubahnya pula karakter pekerjaannya. Dikarenakan karakter pekerjaan berubah maka keterampilan yang dibutuhkan juga berubah. Oleh karena itu, dunia industri juga harus melakukan investasi SDM sebagai salah satu strategi untuk menghadapi perubahan.

Dalam masa kompetitif saat ini, perusahaan-perusahaan telah menyadari bahwa hanya dengan mengembangkan sumber daya manusia, perusahaan bisa tetap tumbuh karena sisi inovasi suatu produk berada pada manusia itu sendiri. Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Untuk itu, perusahaan memerlukan partisipasi para karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Diantara berbagai sumber yang dimiliki perusahaan, OCB menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya. Tanpa OCB,

sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk menjadi suatu produk.

Kualitas sumber daya manusia di dalam perusahaan dapat dilihat tidak hanya dari seberapa banyak para karyawan mampu berkontribusi dan mampu menyelesaikan semua tugas-tugasnya dengan baik, akan tetapi dapat dilihat seberapa banyak para karyawan memiliki inisiatif tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaan lainnya diluar dari *job description*. OCB diduga akan berjalan pada saat karyawan memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Dalam Robbins (2015:170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya pun berbeda-beda pula, tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Menurut Lawler (dalam Robbins, 2015:180), ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja akan diperoleh karyawan melalui komitmen yang diberikan dari perusahaan.

Menurut Robert dan Kinicki (dalam Robert Kreitner, 2011) bahwa komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Komitmen organisasi adalah loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, Priansa (2014:234). Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan. Konsep komitmen organisasional berkaitan dengan tingkat keterlibatan orang dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi dapat merubah perilaku karyawan dengan sendirinya diluar tuntutan organisasi yang dapat memberikan dampak positif untuk organisasi.

Organ dalam (Ristiana, 2013) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dari inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi. Kinicki dan Fudgate (2012:164) mengemukakan bahwa perilaku OCB sangat penting karena dua alasan. Pertama, ketika individu berperilaku OCB maka hal tersebut memungkinkan untuk menciptakan kesan positif tentang karyawan tersebut diantara rekan kerjanya. Kedua, semakin banyak karyawan yang berperilaku OCB maka akan berpengaruh positif

bagi hasil yang diperoleh organisasi. Perilaku OCB merupakan sebuah tindakan sukarela yang dilakukan oleh individu meskipun tindakan tersebut bukan merupakan bagian dari tugasnya sebagai anggota organisasi, namun atas inisiatif untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Ristiana (2013), menyebutkan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan organisasi, namun pada dasarnya organisasi menginginkan karyawannya berperilaku *organizational citizenship behavior*.

Kedudukan Pegawai Negeri Sipil mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan di suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan nasional atau dengan kata lain dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan nasional, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta bersatu padu, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Kantor Dinas Sosial Kota Yogyakarta terletak di Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Sosial, Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan urusan

Pemerintah Daerah di bidang sosial, dan kewenangan dekonsentrasi serta tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah.

Setiap dindividu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem yang berlaku pada dirinya. Seorang yang puas lebih menyukai pekerjaannya daripada seorang yang tidak puas. Hal lain adalah karyawan yang senang atau tidaknya dengan rekan kerjanya. Selain itu gaji yang diperoleh karyawan, promosi atau jenjang karir yang ditawarkan sampai dengan supervisinya. Diberikannya gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan membuat rasa tidak adil dirasakan karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta. Kepuasan kerja ini berkaitan dengan adanya komitmen organisasi.

Komitmen organisasi adalah hasil dari transaksi organisasi dengan anggotanya atau dalam hal ini karyawannya. Sikap yang ditujukan individu dengan adanya identifikasi, keterlibatan serta loyalitas terhadap organisasi. Serta adanya keinginan untuk tetap berada dalam organisasi dan tidak bersedia untuk meninggalkan organisasinya dengan suatu alasan apapun. Tidak adanya kepercayaan karyawan terhadap nilai-nilai organisasi dan tidak adanya rasa sadar karyawan akan kerugian yang akan dialami karyawan jika meninggalkan organisasi adalah hal yang dialami karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta. Komitmen organisasi ini berkaitan dengan adanya *organizational citizenship behavior*.

*Organizational citizenship behavior* adalah tipe perilaku karyawan dimana karyawan menunjukkan perilaku yang melebihi permintaan perusahaan. Karyawan akan melakukan pekerjaan diluar standar perusahaan dan dengan suka rela karena mereka merasa puas dengan apa yang diperolehnya. Karyawan yang mempunyai kesamaan nilai-nilai organisasi dengan nilai yang ada dalam dirinya akan menerima segala peraturan dan kebijakan yang ada dalam organisasi, mereka juga akan memiliki rasa empati untuk membantu pekerjaan rekan kerjanya yang mempunyai beban lebih banyak, selain itu akan menumbuhkan rasa peduli antar rekan kerja dan akan mencegah masalah di dalam organisasi. Dibebankannya tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan membuat rasa mengeluh Karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

Melihat begitu pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja dan variabel komitmen organisasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh secara bersama – sama variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.
2. Bagaimana pengaruh secara parsial variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.
3. Bagaimana variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang dominan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama – sama variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh yang dominan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

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

##### 1. Bagi Pihak Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai masukan kepada PT Sport Glove Indonesia di Yogyakarta sehingga menjadi lebih unggul dari sebelumnya.

##### 2. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia pada penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

##### 3. Bagi Peneliti

Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, disarankan untuk mencari dan membaca referensi lain lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru.