

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi adalah suatu perwujudan yang terdiri dari individu atau kelompok orang yang bekerja bersama demi mencapai tujuan tertentu. Organisasi merupakan sekumpulan manusia yang melakukan suatu bentuk kerja sama dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Tanjung dkk., 2022). Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi, dengan segala aktivitas dan kontribusinya, memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kast dan Rosenzweig (dalam Mandala dkk., 2016) mengemukakan bahwa perusahaan merupakan suatu sistem yang memiliki aspek sosial dan teknikal yang terdiri atas interaksi sekelompok individu dengan satu sama lain.

Sebuah perusahaan harus secara efektif dalam memanfaatkan serta mengelola sumber daya yang dimilikinya agar tujuan dan sasaran perusahaan dapat tercapai, terdapat dua sumber daya dalam sebuah perusahaan yaitu sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM). Perusahaan harus memperhatikan pemanfaatan SDA dan SDM karena dapat memberikan keuntungan dan memberikan efisiensi dalam pengelolaan suatu perusahaan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Lubis, 2020). Salah satu elemen penting yang memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas dan eksistensi perusahaan adalah tenaga kerja. Tenaga kerja atau yang biasa disebut

dengan karyawan dapat dianggap sebagai faktor kunci dalam seluruh aktivitas perusahaan atau organisasi, sehingga pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan dengan tepat agar perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan sukses. Sudaryo dkk. (2018) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor penting dalam suatu organisasi, karena sumber daya manusia adalah kumpulan dari sekelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Perusahaan yang sukses umumnya didukung oleh karyawan yang tidak hanya menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, tetapi juga memberikan kinerja yang melampaui harapan. Robbins dan Judge (dalam Wibisono dkk., 2023) mengemukakan bahwa kemajuan suatu organisasi membutuhkan karyawan yang mampu melakukan tugas-tugas di luar pekerjaan rutin mereka, dengan memberikan kinerja yang melebihi harapan atasan. Perilaku ini dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior*. Borman dan Motowidlo (dalam Kusumajati, 2014) mengungkapkan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan pendiri dari situasi sosial dalam organisasi. Secara sederhana, perilaku tersebut berkontribusi pada kelancaran interaksi sosial di dalam organisasi, mengurangi potensi konflik, dan meningkatkan efisiensi.

Organ dkk. (2006) mengartikan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan dengan baik. Secara sederhana, perilaku tersebut

merupakan pekerjaan ekstra yang dilakukan karyawan secara sukarela di luar deskripsi kerja dan tanpa mengharapkan imbalan dari perusahaan.

Organ (dalam Meylandani, 2013) mengidentifikasi lima aspek *organizational citizenship behavior* yaitu *Altruism* yang artinya bersedia memberikan bantuan kepada individu dalam tugas terkait organisasi, *Conscientiousness* yang berarti melebihi standar minimum dalam peran organisasional, khususnya dalam kehadiran, kepatuhan pada peraturan dan pemanfaatan waktu dalam pekerjaan, *Sportmanship* yaitu toleransi terhadap keadaan kurang ideal tanpa keluhan, *Courtesy* yaitu perilaku karyawan yang memiliki kemauan untuk mencegah konflik dengan rekan kerja, dan *Civic Virtue* merupakan keterlibatan aktif dalam kehidupan organisasi.

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan berfungsi untuk membagi tanggung jawab dan menjalankan tugas kerjanya. Struktur organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinir secara formal (Wahjono, 2022). Departemen adalah salah satu bagian dari struktur organisasi di PT. X. Departemen berperan mendukung proses produksi dengan menyiapkan segala kebutuhan alat dan bahan yang akan digunakan oleh mesin produksi. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan Departemen dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik serta kemampuan bekerja sama dalam tim agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan proses produksi berjalan lancar, sehingga target perusahaan dapat tercapai. Namun, sebagai bagian yang berperan sebagai pendukung produksi, operator

di Departemen memiliki puncak karir yang lebih rendah dibandingkan dengan operator di bagian lainnya.

Pada bulan Januari 2024, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pimpinan di Departemen, selain itu peneliti juga melakukan observasi di lapangan. Wawancara dan observasi dari peneliti memperoleh hasil bahwa masih terdapat karyawan yang menunjukkan kurangnya kepedulian terhadap rekan kerja yang mengalami kesulitan (*altruism*), kurang menjaga hubungan baik dengan rekan kerja yang ditandai dengan sikap tidak mau meminta maaf meskipun melakukan kesalahan (*courtesy*), sering mengeluh tentang kebijakan perusahaan serta melanggar aturan tanpa pengawasan yang ditandai dengan perilaku merokok tidak pada tempatnya (*sportmanship*), memiliki tingkat kehadiran rendah dan menyalahgunakan surat izin demi kepentingan pribadi (*conscientiousness*), serta kurang berminat dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan yang ditandai dengan perilaku karyawan yang hanya tertarik mengikuti kegiatan yang menguntungkannya (*civic virtue*). Temuan ini secara keseluruhan mengindikasikan bahwa masih terdapat karyawan dengan tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* yang rendah.

Perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan menjadi penting karena akan sangat berguna untuk mendukung berkembangnya perusahaan ke arah yang lebih baik. Organisasi yang memiliki karyawan dengan perilaku *organizational citizenship behavior* akan berdampak pada kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain (Tewal dkk., 2017). Didukung oleh pernyataan Jex dan Britt (dalam Asya'ari dkk., 2023) yang menjelaskan

bahwa tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai jika dilandasi dengan *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan. Selain itu, menurut Fatima dkk. (2016) jika karyawan tidak memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* maka akan memunculkan berbagai dampak yaitu permasalahan-permasalahan personal antara rekan kerja, tidak ada tanggung jawab secara etis dan tidak efektifnya sebuah organisasi.

Organ dkk. (2006) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang memengaruhi dan memiliki peranan penting dalam memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Fathiyah dan Pasla (2021) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah faktor yang memiliki pengaruh paling tinggi bagi terbentuknya *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Selain itu, Tewal dkk. (2017) menyatakan bahwa karyawan yang puas tampaknya cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka.

Merino (dalam Arifudin dkk., 2023) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah evaluasi keseluruhan yang diberikan individu terhadap pekerjaannya. Spector (dalam Baliartati, 2016) mengidentifikasi sembilan aspek yang membentuk kepuasan kerja yaitu gaji, kesempatan promosi, tunjangan tambahan, hubungan dengan atasan, penghargaan dari perusahaan, peraturan kerja, interaksi dengan rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi dalam perusahaan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Aswitama dan Qomariyah (2021) kepada 185 karyawan dan memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berkontribusi sebesar 15,3% terhadap terbentuknya perilaku *organizational citizenship behavior*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri dan Izzati (2018) kepada 136 guru memperoleh hasil yang positif dan signifikan diantara kedua variabel tersebut, sehingga apabila variabel kepuasan kerja memiliki nilai yang tinggi maka variabel *organizational citizenship behavior* juga akan semakin tinggi. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian lebih baru yang dilakukan oleh Maulidia dan Laksmiwati (2022) kepada 65 guru dengan masa kerja dua tahun, penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara variabel kepuasan kerja dan variabel *organizational citizenship behavior*. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja seorang guru, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* nya.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Departemen di PT. X”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Departemen di PT. X?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Departemen di PT. X.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi perkembangan ilmu dalam bidang Psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi karyawan, penting untuk senantiasa meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang dimiliki agar dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap perusahaan.
- b. Bagi perusahaan, dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, memiliki tingkat konflik dan ketegangan yang lebih rendah, membuat karyawan cenderung lebih kooperatif dan mendukung satu

sama lain, serta mengalami peningkatan efisiensi operasional karena karyawan lebih cenderung mendukung tujuan perusahaan.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan dan bahan perbandingan dalam meneliti masalah terkait kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*.

