

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran sumber daya manusia merupakan salah satu yang penting untuk suatu organisasi dalam mencapai target atau tujuan yang diinginkan organisasi dengan setiap usaha yang dilakukan oleh para sumber daya manusia, selain itu juga sangat membantu organisasi dalam menghadapi persaingan – persaingan yang dihadapi agar dapat menjadi perusahaan yang tetap berkembang serta dapat mempertahankan eksistensinya diantara perusahaan – perusahaan yang lainnya, akan tetapi juga (Akbar et. al., 2016). Keberadaan atau eksistensi dari setiap perusahaan tidak hanya akan tercerminkan dari kompetensi ataupun kualifikasi yang dimiliki oleh sumber daya manusianya, akan tetapi juga berdampingan dengan bagaimana budaya organisasi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Perilaku organisasi akan menampilkan atau memiliki suatu dampak terhadap bagaimana para sumber daya manusia dapat bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut (Almasri, 2016). Setiap sumber daya manusia yang ada pada setiap perusahaan pastinya memiliki kinerja yang baik yang mereka miliki, akan tetapi dari setiap kinerja terbaik tersebut perusahaan menginginkan suatu kerja sama antar setiap sumber daya manusia di dalamnya, agar mencapai sesuatu yang melebihi dari sebelumnya yang perusahaan miliki.

Dengan memiliki kerja sama yang baik pada setiap sumber daya yang ada akan lebih memudahkannya bagaimana kedepannya yang dapat menjadi fokus dan tujuan perusahaan untuk dapat dilakukan bersama – sama (Armansyah et. al., 2018).

Bekerja dalam tim, tidak hanya perusahaan yang akan dimudahkan, tetapi juga akan memudahkan para sumber daya dalam membagi dan mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan keahlian mereka masing – masing. Selain itu melalui kerja sama tim ini akan membantu serta membuat sumber daya manusia lebih berkembang dalam setiap kemampuan yang dimilikinya. Mendukung pernyataan mengenai kerja sama dalam tim, Kusuma dan Sutanto (2018) mengatakan bahwa melalui kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang, baik dengan *job desc.* yang sama maupun tidak, akan memperkuat suatu ide – ide yang dapat membawa keberhasilan melalui saluran ide – ide tersebut. Jika kesuksesan kerja sama tim kuat dan tetap stabil, akan membuat budaya organisasi dari perusahaan tersebut tercerminkan dengan baik sehingga dapat menjaga kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan. Melalui pernyataan dari Taurisa dan Ratnawati (2012) dikatakan bahwa suatu budaya organisasi terdapat suatu nilai yang akan memiliki makna untuk menjaga perusahaan tetap dapat berkembang dan dapat bersaing dengan baik.

Budaya organisasi memiliki kondisi yang penting untuk perusahaan miliki dan jaga dengan baik, karena melalui budaya organisasi akan membawa kepada bagaimana kepuasan kerja karyawan terhadap apa yang dapat perusahaan berikan kembali setelah memberikan hasil dari tugas dan tanggung jawab yang dilakukan baik seorang diri maupun dengan tim (Arundita et. al., 2021). Selanjutnya dari kepuasan kerja tersebut akan memberikan dampak mengenai bagaimana komitmen organisasi yang dimiliki dan dirasakan oleh karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada perusahaan serta bagaimana *organizational citizenship behavior*

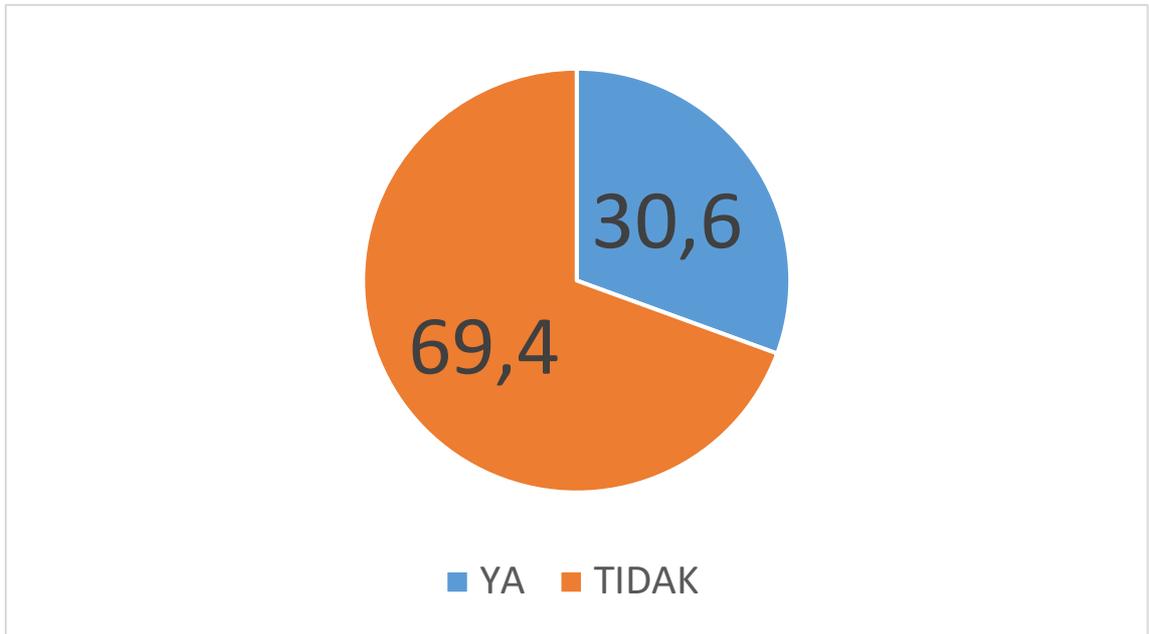
karyawan kepada perusahaan, dimana terlihat dari bagaimana kepedulian karyawan untuk tetap dapat serta ingin mengerjakan pekerjaan yang di luar dari job desc. nya karena merasakan keterikatan yang baik dengan perusahaan.

Pekerjaan yang menjadi tanggung jawab setiap sumber daya manusia pada setiap perusahaan dipastikan berbeda, dimana akan menyesuaikan dengan apa yang menjadi tujuan dan fokus utama dari perusahaan. Seperti halnya pada PT. ABC, Jakarta yang memiliki fokus utama dalam memenuhi keinginan para konsumen dengan melayani melalui pusat perbelanjaan atau sebuah Mall yang di kelola oleh PT. ABC. PT. ABC sendiri telah berdiri mulai dari tahun 1990. Pada awal berdiri toko – toko yang berada pada ABC hanya *department store*, supermarket dan bioskop, akan tetapi seiring berkembangnya dan semakin banyak keinginan konsumen yang ingin di penuhi, ABC memperbanyak fasilitasnya seperti *entertainment, food and beverages, fashion* dan lainnya. Selain itu juga banyak *event – event* yang di selenggarakan oleh PT. ABC setiap tahunnya untuk tetap menarik perhatian dari para konsumen sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan dapat bersaing dengan perusahaan – perusahaan lainnya yang memiliki tujuan dan fokus yang sama seperti ABC.

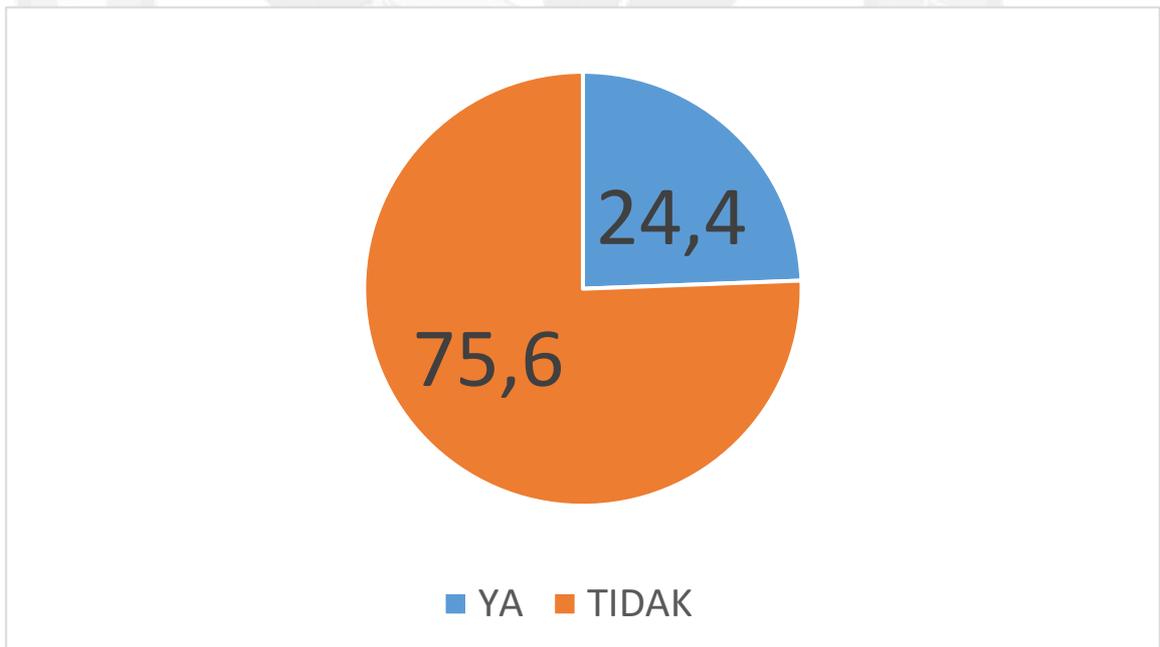
Dalam memenuhi keinginan dari konsumen – konsumen tersebut tidak terlepas dari para karyawan PT. ABC di belakangnya untuk dapat mengelola para *tenant* atau para pengelola dari perusahaan, ataupun *event – event* yang terselenggarakan setiap tahunnya. Terdapat delapan bagian yang turut membantu dalam pengelolaan dari ABC yaitu *Marketing, Purchasing, Operation & Engineering, Leasing, Legal, HR & GA, Public Relation* dan *Finance &*

Accounting. Dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh masing – masing karyawan dalam mewujudkan fokus dan tujuan dari PT. ABC, akan lebih memudahkan para karyawan untuk bekerja sama antar departemen ataupun dalam departemen yang sama. Memiliki tujuan perusahaan yang tergolong luas dan akan terus berkembang dikarenakan zaman yang cepat maju, akan lebih memudahkan karyawan jika, karyawan dapat bekerja sama dengan baik dan dapat memiliki keterikatan atau komitmen untuk perusahaan.

Melalui data yang telah di kumpulkan melalui kuesioner eksplorasi dengan memberikan lima pertanyaan, didapatkan hasil bahwa tidak terlalu banyak dari karyawan ABC yang merasakan bahwa komitmen organisasional merupakan salah satu hal yang penting untuk dimiliki karyawan agar dapat memberikan yang lebih baik kepada perusahaan. Terdapat empat pertanyaan dengan memilih jawaban ya atau tidak, serta terdapat satu pertanyaan mengenai alasan yang membuat karyawan tetap bertahan pada organisasi. Berikut merupakan hasil berdasarkan pertanyaan mengenai *organizational citizenship behavior*, dengan menanyakan apakah karyawan bersedia mengerjakan pekerjaan yang diluar dari tugas dan tanggung jawab utama (Gambar 1.1) serta apakah karyawan bersedia membantu pekerjaan dari rekan kerja yang berada pada departemen lainnya (Gambar 1.2)



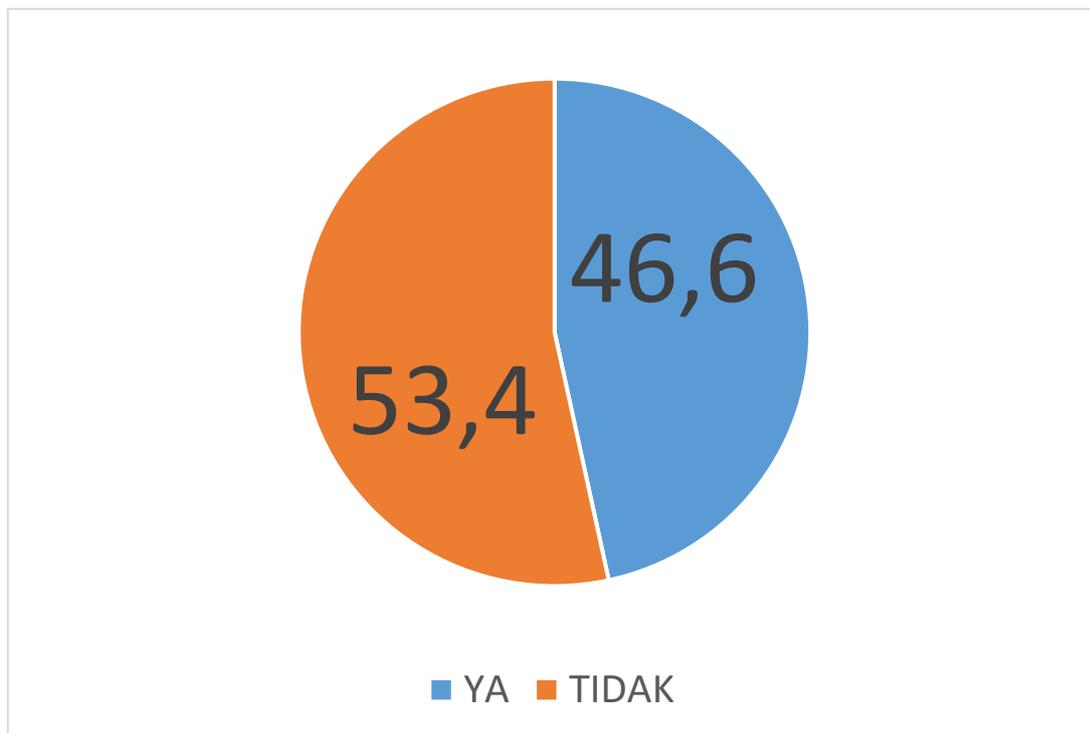
Gambar 1.1 Pekerjaan di luar *Job Desc.* Karyawan
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Eksplorasi, 2021



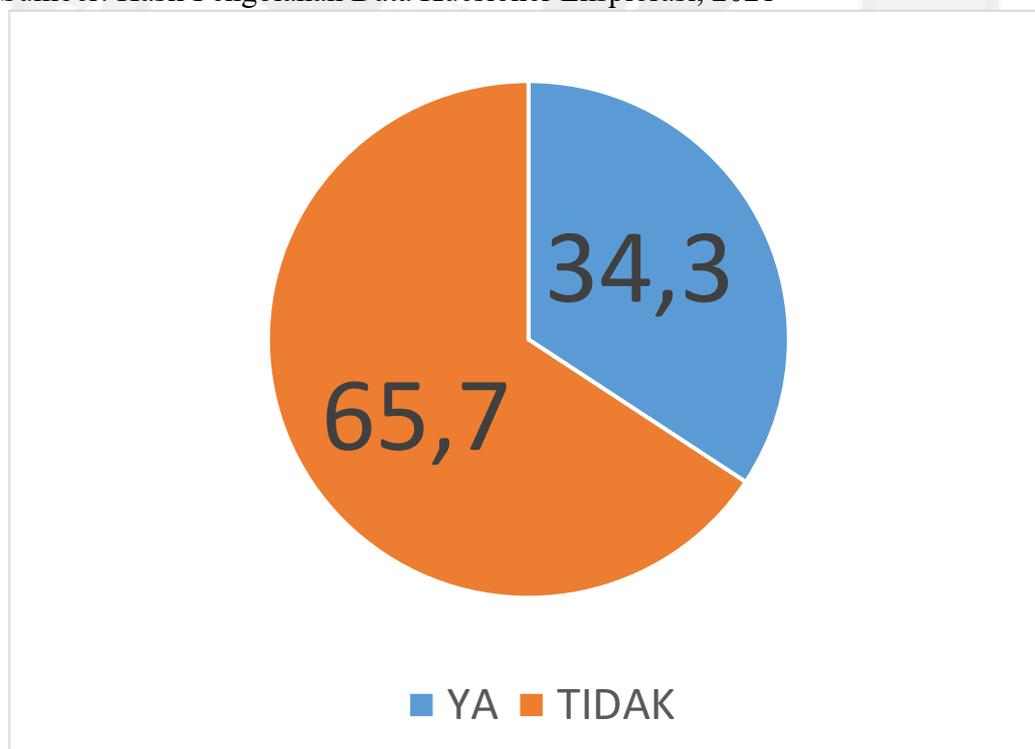
Gambar 1.2 Membantu Rekan Kerja pada Departemen lainnya
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Eksplorasi, 2021

Hasil yang didapatkan berdasarkan kedua pertanyaan yang telah disebutkan sebelumnya, didapati bahwa dari 30 responden sebanyak 69.4% menjawab tidak untuk melaksanakan pekerjaan yang di luar dari *job desc.* yang diberikan, jika karyawan tetap diberikan, karyawan akan menyelesaikan terlebih dahulu pekerjaan yang lebih utama yaitu yang sesuai dengan *job desc.* yang diberikan. Selanjutnya hasil mengenai pertanyaan membantu rekan kerja pada departemen lain mendapatkan hasil 75.6% pada jawaban tidak. Alasan yang diberikan karyawan yaitu pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan *job desc.* banyak memakan waktu sehingga karyawan tidak memiliki waktu yang banyak untuk membantu rekan kerja dari departemen lain. Akan tetapi jika memungkinkan waktu, karyawan dapat melakukannya. Melalui hasil kedua pertanyaan sebelumnya, didapati bahwa terdapat kendala atau masalah dalam *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. ABC, Jakarta. Karena menurut Huang et. al. (2012) dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan suatu perilaku yang dilakukannya secara spontan karena keterikatan yang dirasakannya terhadap organisasi serta dapat mendorong organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkannya.

Selanjutnya pertanyaan yang berkaitan dengan komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan. Terdapat dua pertanyaan mengenai komitmen organisasional yaitu, apakah memiliki perasaan keterikatan dengan organisasi serta dalam jangka waktu lima tahun kedepan apakah karyawan menginginkan untuk tetap bertahan pada organisasi. Melalui gambar 1.3 merupakan hasil pertanyaan mengenai keterikatan dengan organisasi dan gambar 1.4 merupakan jangka lima tahun kedepan akan tetap pada organisasi.

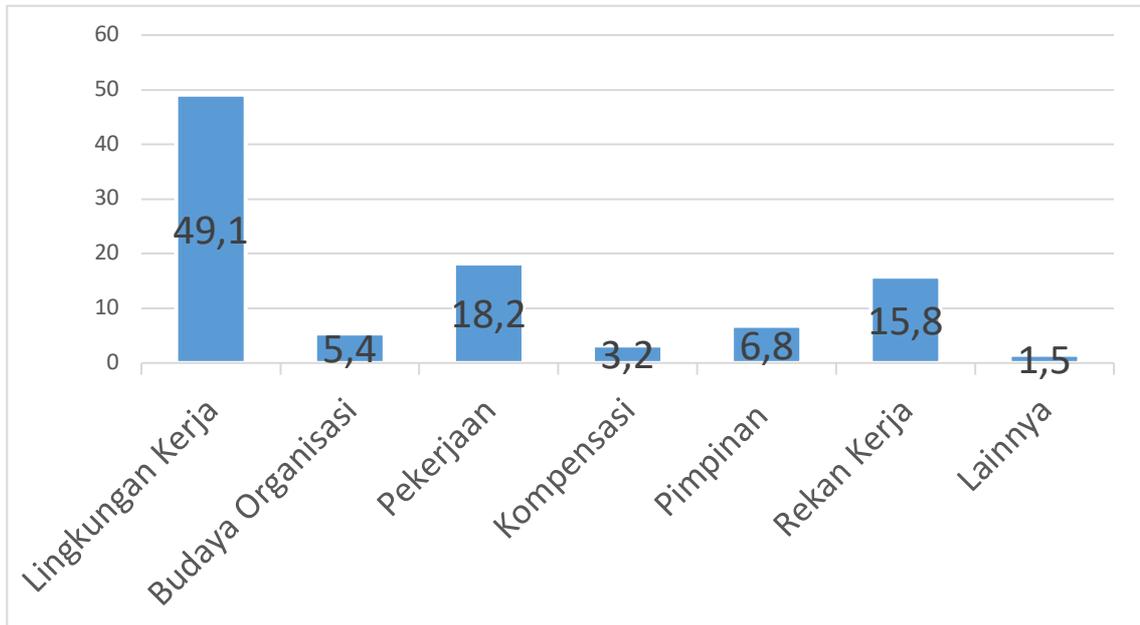


Gambar 1.3 Keterikatan dengan Organisasi
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Eksplorasi, 2021



Gambar 1.4 Tetap Bertahan pada Organisasi Lima Tahun Kedepan
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Eksplorasi, 2021

Hasil yang didapatkan berdasarkan kedua pertanyaan yang telah disebutkan sebelumnya, didapati bahwa dari 30 responden sebanyak 53.4% menjawab tidak memiliki perasaan keterikatan dengan organisasi saat ini. Selanjutnya hasil mengenai pertanyaan tetap bertahan pada organisasi dalam jangka waktu lima tahun kedepan mendapatkan hasil 65.7% pada jawaban tidak. Melalui hasil kedua pertanyaan sebelumnya, didapati bahwa terdapat kendala atau masalah dalam komitmen organisasional pada karyawan PT. ABC, Jakarta. Karena menurut Tolentino (2013) dikatakan bahwa suatu komitmen organisasi yang dirasakan oleh karyawan merupakan dedikasi yang diberikan terhadap seseorang, suatu pekerjaan maupun organisasi untuk bertekun terhadap suatu tindakan yang dilakukannya. Sehingga melalui keempat pertanyaan sebelumnya didapati bahwa komitmen organisasional serta *organizational citizenship behavior* yang dirasakan oleh karyawan pada ABC tidak tergolong tinggi. Pertanyaan selanjutnya pada eksplorasi terhadap karyawan, dengan komitmen serta *organizational citizenship behavior* yang kurang dirasakan oleh karyawan, alasan yang membuat karyawan tetap bertahan. Pada gambar 1.5 merupakan jawaban dari ke 30 responden mengenai alasan – alasan yang dirasakannya.



Gambar 1.5 Alasan Tetap Bertahan pada Organisasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Eksplorasi, 2021

Berdasarkan hasil grafik diatas didapati bahwa lingkungan kerja merupakan jawaban tertinggi untuk karyawan rasakan terhadap alasan tetap bertahan pada organisasi dengan tingkat presentase sebanyak 49.1%. Selanjutnya diikuti oleh pekerjaan sebesar 18.2% serta rekan kerja sebanyak 15.8% yang memiliki tingkat presentase besar untuk membuat karyawan tetap bertahan pada organisasi saat ini. Menjadi kesimpulan melalui grafik gambar 1.5, bahwa terdapat kendala yang dirasakan oleh karyawan terhadap budaya organisasi, kompensasi dan lainnya yang merupakan alasan bertahan yaitu lokasi perusahaan yang dekat dengan perusahaan dari PT. ABC, Jakarta. Maka dari itu yang menjadi perhatian dari penelitian ini adalah mengenai budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior karena apa yang organisasi berikan mengenai keempat hal tersebut, karyawan merasa bahwa masih kurang diterima dengan baik.

Sehingga keempat hal tersebut melalui hasil dari kuesioner eksplorasi ingin lebih diteliti.

Dikarenakan pengumpulan data kuesioner eksplorasi dari karyawan ABC didapati bahwa kesenjangan yang dimiliki oleh perusahaan yaitu pada budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior*, mendukung untuk melakukan penelitian ini didapati juga kesenjangan pada penelitian – penelitian sebelumnya yang terlampir pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Research Gap

Kesenjangan (Gap)		Hasil	Penulis
Budaya Organisasi memiliki pengaruh terhadap komitmen Organisasional		Signifikan Positif	<ul style="list-style-type: none"> • Mahayasa et. al., 2018 • Momeni et. al., 2012 • Parra dan Castillo, 2013 • Rahmani et. al., 2015 • Sabri et. al., 2011
		Tidak Signifikan Positif	<ul style="list-style-type: none"> • Luly, 2016
Kepuasan Kerja memiliki pengaruh		Signifikan Positif	<ul style="list-style-type: none"> • Mahayasa et. al., 2018

<p>terhadap terhadap</p> <p>Komitmen</p> <p>Organisasional</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Anari, 2012 • Veličković et. al., 2014 (cited by Mahayasa et. al., 2018)
	<p>Tidak Signifikan</p> <p>Positif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Luqman et. al., 2012 (cited by Puspitawati dan Riana, 2014)
<p>Komitmen</p> <p>Organisasional memiliki pengaruh terhadap terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	<p>Signifikan Positif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mahayasa et. al., 2018 • Salehi dan Ghotlash, 2011 • Khan dan Rashid, 2012 • Davoudi, 2012
	<p>Tidak Signifikan</p> <p>Positif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bakhsi et. al., 2011 (cited by Luly, 2016)
<p>Budaya Organisasi memiliki pengaruh terhadap terhadap</p>	<p>Signifikan Positif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mahayasa et. al., 2018 • Erkutlu, 2011

<i>Organizational Citizenship Behavior</i>			<ul style="list-style-type: none"> • Mohant dan Rath, 2012
	Tidak Signifikan Positif		<ul style="list-style-type: none"> • Khan dan Rashid, 2012
Budaya Organisasi memiliki pengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui mediasi Komitmen Organisasional	Signifikan Positif		<ul style="list-style-type: none"> • Khan dan Rashid, 2012 • Arundita et. al., 2021 • Ariani et. al., 2017 (cited by Arundita et. al., 2021) • Ardi dan Sudarma, 2015 (cited by Arundita et. al., 2021)
	Tidak Signifikan Positif		<ul style="list-style-type: none"> • Mahayasa et. al., 2018
Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Signifikan Positif		<ul style="list-style-type: none"> • Mahayasa et. al., 2018 • Islam et. al., 2014 • Arasli dan Baradarani, 2014

		<ul style="list-style-type: none"> • Rahman et. al., 2014
Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui mediasi Komitmen Organisasional	Signifikan Positif	<ul style="list-style-type: none"> • Dewi dan Suwandana, 2016 • Mahayasa et. al., 2018

Sumber : Rangkuman melalui Penelitian Tahun 2011 – 2021

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian replikasi dimana sebelumnya telah dilakukan oleh peneliti Mahayasa et. al. (2018) yang dilakukan pada perawat dari rumah sakit umum swasta tipe C di Kota Denpasar, Indonesia. Berdasarkan Armansyah et. al. (2018) pengertian dari penelitian replikasi adalah suatu penelitian yang dilakukan dan dibuat dengan memiliki sedikit perubahan dalam pengolahan data, variabel, bagaimana pengukuran data dilakukan dan penambahan informasi atau ide yang baru yang tetap berkaitan dengan penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu responden yang digunakan merupakan karyawan swasta pada bidang *developer* PT. ABC, Jakarta.

Melalui latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian memiliki pembahasan mengenai “**Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan**

Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening pada PT. ABC, Jakarta.”

1.2 Persoalan Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang terurai pada latar belakang sebelumnya, terdapat masalah yang akan dibahas melalui penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasional?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasional?
3. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
4. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
6. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui mediasi dari Komitmen Organisasional?
7. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui mediasi dari Komitmen Organisasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui rumusan masalah yang telah didapatkan sebelumnya, berikut ini merupakan tujuan penelitian yang akan dibahas, seperti :

1. Mengetahui pengaruh positif Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional.
2. Mengetahui pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional.
3. Mengetahui pengaruh positif Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Mengetahui pengaruh positif Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Mengetahui pengaruh positif Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui mediasi Komitmen Organisasional.
6. Mengetahui pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
7. Mengetahui pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui mediasi Komitmen Organisasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat secara teoritis serta praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan melalui penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi serta pengetahuan baru yang mungkin belum atau sulit didapatkan pada penelitian sebelumnya. Melalui penelitian ini pun diharapkan agar mendapatkan informasi maupun pemahaman yang baru dari variabel – variabel terkait seperti Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional serta *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau dukungan yang terbaru untuk setiap perkembangan ilmu manajemen terkhususnya pada manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan melalui penelitian ini yaitu dapat memiliki manfaat yang baik untuk seluruh pihak, seperti :

1. Perusahaan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu landasan informasi yang baru untuk masukan terhadap perusahaan serta alat bantu mengenai informasi perusahaan.
2. Pendidikan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai pembanding atau informasi tambahan bagi peneliti yang lain dengan penelitian yang sejenis.
3. Penulis. Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai penerapan ilmu yang telah didapatkan selama menempuh ilmu di Universitas Pelita Harapan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penjabaran yang ada pada identifikasi masalah sebelumnya didapatkan bahwa dimensi dari permasalahan mencakup begitu luas dan banyak, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian dengan waktu yang cepat dan memutuskan untuk memiliki batasan terhadap masalah yang akan diteliti tersebut. Penelitian menggunakan pembatasan masalah dari judgmental sampling, dimana hanya responden yang memiliki persyaratan yang sesuai dengan penelitian yang dapat menjawab pertanyaan – pertanyaan terkait dengan variabel Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Serta pembatasan lainnya yaitu responden hanya dapat dilakukan oleh karyawan dari PT. ABC, Jakarta, sehingga meminimalisir hasil yang di dapatkan dari penelitian digeneralisasikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian dilakukan dengan konsep yang sistematis melalui pembagian – pembagian yang sesuai untuk memudahkan pembaca dalam memahami bentuk serta hasil akhir dari penelitian.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I dijelaskan apa yang menjadi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian yang dilakukan seperti apa.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II berisikan penjelasan – penjelasan mengenai manajemen sumber daya manusia, diikuti oleh perilaku organisasi sebagai penjelasan awal mengenai sumber daya manusia. Selanjutnya akan diikuti mengenai penjelasan terkait variabel – variabel yang digunakan pada penelitian ini seperti Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional serta *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) guna mendukung dalam pemecahan masalah yang terkait pada penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III berisikan penjelasan – penjelasan terhadap setiap metode yang digunakan saat penelitian dijalankan seperti teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengukuran data hingga pada analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab IV memiliki isi penjelasan terhadap analisa data dan pemecahan masalah menggunakan data – data yang berhasil didapatkan melalui pengumpulan kuesioner. Data yang diperoleh dari kuesioner tersebut nantinya akan diolah dan dihitung melalui metode uji validitas dan reliabilitas.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir berisikan apa yang menjadi kesimpulan daripada pembahasan dari bab satu hingga bab empat. Kesimpulan tersebut akan menjadi landasan atau acuan untuk penelitian lainnya dengan konsep, objek, serta subjek penelitian yang berbeda. Akhir dari bab lima ini merupakan saran terhadap objek penelitian agar dapat berkembang serta maju melalui masukan yang telah diberikan.