

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam mengelola dan menjalankan fungsi organisasi dalam sebuah perusahaan. Fungsi organisasi dalam sebuah perusahaan di pegang penuh oleh Sumber Daya Manusia. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik akan mampu menjalankan fungsi organisasi perusahaan dengan baik pula. Fungsi organisasi yang di jalankan dengan benar oleh Sumber Daya Manusia yang ada pada perusahaan akan mampu menunjang kinerja karyawan dan meningkatkan produktifitas perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan produktifitas karyawan perusahaan maka diperlukan totalitas karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi karakter individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokok saja namun juga melakukan tugas ekstra seperti kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan karyawan lainnya, suka menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Karena karyawan merupakan makhluk sosial yang memiliki rasa empati dan simpati kepada orang lain didalam lingkungan kerja, untuk meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau *eksplisit* dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisas.

Menurut **(Wirawan, 2016)** *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku karyawan melebihi tugas yang diberikan, tidak secara langsung mempengaruhi sistem reward atau gaji, namun merupakan salah satu perilaku yang menjadi kewajiban sebagai karyawan untuk mendukung fungsi dari organisasi itu sendiri. Selanjutnya menurut **(Wibowo, 2016)**, Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Proses Organisasi, Budaya Organisasi, *Servant Leadership*, Komitmen Organisasi, Kepemimpinan, Kepribadian dan Keadilan Organisasi.

Menurut **(Sutrisno, 2016)** Komitmen Organisasi adalah sikap organisasi dan untuk membuat orang merasa di rumah dan masih ingin tinggal di organisasi demi pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup organisasi.

Menurut **(Hamali, 2016)** Kepuasan Kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.

Menurut **(Mulyadi, 2017)** Budaya Organisasi adalah nilai, prinsip, tradisi, dan sikap yang mempengaruhi cara bertindak anggota organisasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **(Yuliani, 2017)** menyatakan bahwa Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Serta penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa **(Dewanggana, 2016)** menyatakan bahwa Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Juga penelitian

yang dilakukan (**Putrana et al., 2016**) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan (**Saepudin, 2019**) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Juga penelitian yang dilakukan (**Kusuma et al., 2018**) menyatakan bahwa Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang merupakan perusahaan yang beroperasi pada penjualan dan pelayanan kartu telekomunikasi. Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang ini beralamat di Jl. Batang Agam, Kelurahan Rimbo Kaluang, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Untuk menjaga keberlangsungan usaha menghadapi kompetitor lain Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang memfokuskan strategi usaha pada upaya peningkatan produktivitas, meningkatkan efisiensi di semua lini, serta di versifikasi usaha pada sektor-sektor prospektif. Namun tidak hanya strategi ini saja yang harus di perhatikan oleh Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang melainkan Sumber Daya Manusia nya juga. Sumber Daya Manusia harus benar-benar di perhatikan oleh Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang. Tingkat totalitas karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang harus lebih tingkatan guna menunjang produktivitas karyawan. Permasalahan yang terjadi pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang ini yaitu tingkat totalitas karyawan menurun di tandai dengan produktivitas tidak optimal. Fenomena yang terjadi pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang dalam penyelesaian *job*

deskriptor karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang tidak sesuai dengan yang di harapkan perusahaan dan berimbas pada produktifitas karyawan yang sangat rendah. Fenomena yang terjadi di Percetakan, Seni Rupa dan Pabrik Tas Roman Indah Padang terhadap Loyalitas Karyawan berdasarkan wawancara dengan staf menejer Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang diantaranya sebagai berikut :

- a. Kesadaran karyawan yang kurang untuk membersihkan area tempat mereka bekerja.
- b. Karyawan tidak mau untuk bekerja lembur.
- c. Karyawan tidak mau saling membantu dalam proses pekerjaan yang sama dan sejenis.
- d. Kesadaran karyawan yang kurang untuk melaksanakan protokol kesehatan yang di anjurkan perusahaan.
- e. Kesadaran karyawan yang kurang untuk memberikan hasil yang maksimal atas pekerjaan yang dilakukan.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat totalitas karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang belum optimal, disinyalir disebabkan oleh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul : **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian-kajian MSDM banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Keterampilan karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang belum memadai.
2. Kompetensi karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang tergolong rendah.
3. Kecerdasan emosional karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang kurang terlatih.
4. Kemampuan karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang rendah.
5. Kepribadian karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang buruk.
6. Proses Organisasi pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang tidak berjalan dengan baik.
7. Disiplin karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang tergolong rendah.
8. Budaya organisasi pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang yang kurang baik.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Komitmen Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Budaya Organisasi (X_3) sebagai variabel bebas, kemudian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) sebagai variabel yang terikat pada karyawan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang ?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang ?
3. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang ?
4. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang.

4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan MSDM yang berkualitas serta sebagai bahan pertimbangan pimpinan Koperasi Telkomsel (Kisel) Padang untuk pengambilan keputusan sehingga tercapainya tujuan dari perusahaan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

4. Bagi Penulis

Sebagai implementasi ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.