

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek yang sangat berarti bahkan tidak bisa dilepaskan dari suatu organisasi, baik institut ataupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berbentuk manusia yang dipekerjakan di suatu organisasi selaku penggerak, pemikir serta perencana untuk menggapai tujuan organisasi itu. Pengelolaan sumber daya manusia dikala ini ialah suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu opsi apabila perusahaan mau tumbuh.

Rahayu dan Saputra (2019) menyatakan SDM ialah salah satu aset utama buat tingkatkan profitabilitas perusahaan, sebab tiap perusahaan SDM memiliki kinerja yang baik, untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sedarmayanti dan Gunawan (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia ialah keahlian potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berbicara, berperan serta bermoral untuk melakukan suatu aktivitas (bersifat teknis maupun manajerial).

Organisasi yang berhasil memerlukan sikap sumber daya manusia untuk melaksanakan pekerjaan lebih dari sekedar tugas formal mereka sendiri dan membagikan kedudukan optimal melebihi harapan. Perusahaan menginginkan pegawai yang bersedia melaksanakan tugas diluar deskripsi kerja yang diberikan. Sikap yang menjadi tuntutan organisasi tidak cuma sikap perilaku *in-role* namun pula *extra-role*. Didalam organisasi, dikenal dengan sebutan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan kedudukan ditempat kerja yang melibatkan beberapa perilaku seperti perilaku menolong orang lain, menjadi relawan untuk

mengerjakan tugas-tugas ekstra, serta patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. OCB adalah tingkah laku pegawai ataupun anggota organisasi yang sifatnya sukarela diluar job deskripsi serta tidak diatur dalam peraturan perusahaan, namun sangat memberikan keuntungan perusahaan sebab dapat menaikkan efektivitas dan efisiensi organisasi serta tidak terhubung dengan sistem penghargaan formal.

Berdasarkan Organ dkk, (2006) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku yang sesuai kesukarelaan yang tidak bisa dipaksakan di batas-batas pekerjaan serta tak secara resmi menerima penghargaan tetapi mampu menyampaikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas serta keefektifan organisasi. Menurut Charmiati dan Surya (2019) tingkat OCB yang tinggi merupakan ilustrasi dari tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai yang juga tinggi, dengan kata lain bila tercapainya kepuasan kerja pegawai pada suatu perusahaan maka akan memberikan pengaruh positif terhadap sikap OCB dalam perusahaan. OCB dapat muncul berasal dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari pegawai serta komitmen organisasi yang tinggi (Darmawati, 2018).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) artinya keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana, Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah hal penting yang dimiliki individu di dalam kerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya pun berbeda-beda juga. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat menyampaikan dampak yang tidak sama. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah adalah ancaman yang akan membawa kehancuran atau

kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan. Kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2009) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Perasaan tersebut akan diperlihatkan dalam bentuk perhatian dan tanggung jawabnya pada penyelesaian tugas yang diberikan. Achmad dkk (2010), kepuasan kerja difungsikan untuk dapat meningkatkan semangat kerja pegawai, meningkatkan produktivitas, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan kualitas pegawai, dan mempertahankan pegawai tetap bekerja di suatu perusahaan.

Komitmen organisasional adalah identifikasi rasa, keterlibatan, dan loyalitas yang ditampakkan oleh pegawai terhadap organisasi yang menjadi tempatnya dapat mengabdikan dan bekerja. Komitmen organisasional pegawai ditunjukkan pada perilaku penerimaan, keyakinan yang kuat terhadap nilai-nilai serta tujuan organisasi, begitu pula adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan serta sebagai bagian penting dari anggota organisasi demi tercapainya tujuan organisasi. Komitmen organisasi yang kuat akan mempengaruhi kinerja yang ditampilkan oleh pegawai. Allen dan Mayer (1990) membagi komitmen organisasional menjadi 3 (tiga) dimensi, yaitu: 1), Komitmen afektif (keadaan di mana pegawai ingin melakukan sesuatu buat organisasi). 2), komitmen berkelanjutan (keadaan dimana pegawai perlu melakukan sesuatu untuk organisasi). Hal ini mengarah pada nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi jika dibandingkan dengan meninggalkan organisasi, dan 3), Komitmen normatif juga merupakan (perasaan bertanggung jawab untuk tetap tinggal dalam organisasi). Dilihat dari hasil penelitian Sapitri (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja pegawai. Dimana jika pegawai menerima komitmen organisasional yang baik dan sesuai, maka akan menumbuhkan pegawai yang dapat bekerja dengan efektif serta efisien, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan oleh instansi tersebut. Sikap ini memotivasi seseorang untuk berperilaku positif, buat menjadi disiplin dalam bekerja, untuk mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta mempertinggi tingkat pencapaian seseorang. Menurut Yusuf dan Syarif, (2018:32) komitmen organisasional artinya perilaku loyalitas pegawai terhadap organisasi, dengan cara permanen bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi serta tidak mempunyai keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun.

Sesuai penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Suwandana (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja serta komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dengan adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang positif, maka akan mempertinggi OCB pegawai yang baik bagi perusahaan.

Penelitian menurut, Ujang dan Sundring (2019) menyatakan bahwa, Hasil analisis PLS menyimpulkan bahwa kepuasan kerja (KK) guru berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional (KO) guru SMA Negeri di Kecamatan Tambun Utara dan Kecamatan Babelan terpenuhi dan signifikan, kepuasan kerja (KK) guru berpengaruh positif terhadap OCB guru SMA Negeri di Kecamatan Tambun Utara dan Kecamatan Babelan terpenuhi dan signifikan, komitmen organisasional (KO) guru berpengaruh positif terhadap OCB guru SMA Negeri di Kecamatan Tambun Utara dan Kecamatan Babelan terpenuhi dan signifikan, dan Hasil analisis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif

terhadap OCB guru melalui mediasi Komitmen Organisasional guru SMA Negeri di Kecamatan Tambun Utara dan Kecamatan Babelan terpenuhi dan sifat mediasi ini hanya bersifat parsial. Artinya variabel independen (kepuasan kerja) mampu mempengaruhi secara eksklusif variabel dependen (OCB) tanpa melalui atau melibatkan variabel mediator (komitmen organisasional).

Namun hasil penelitian oleh Ni Made dkk (2019), menyatakan bahwa Hasil analisis PLS yaitu 1). Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, 02). Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, 3). Komitmen organisasional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap OCB, 04). Komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi parsial antara kepuasan kerja dengan OCB.

Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara ialah salah satu organisasi dibawah naungan pemerintah yang bertugas mengukur pertumbuhan perekonomian pada masyarakat Provinsi Maluku Utara. Seperti yang telah penulis lihat dan penulis mewawancarai beberapa pegawai pada Badan Pusat Statistik ialah pegawai yang tak jarang menerima pekerjaan yang *deadline* sehingga wajib diselesaikan secara sempurna, adapun pekerjaan yang dilakukan diluar dari jam kerja misalnya lembur, serta juga mirip yang kita ketahui bahwa pegawai di Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara lebih banyak melakukan pekerjaan dilapangan. Sebagai instansi yang melaksanakan pelayanan publik diharapkan para pegawai menjalankan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior* guna terjaganya kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh karena itu, penulis ingin menggali lebih detail tentang kepuasan kerja yang dibutuhkan, untuk menerima komitmen yang sesuai, dan juga *Organizational Citizenship Behavior* yang maksimal.

Berdasarkan pengamatan observasi yang telah diperoleh dan penelitian terdahulu yang hasil penelitiannya bertentangan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi” Pada pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Maluku Utara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasinya pada pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara.

3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasinya pada pegawai Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku Utara.

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

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi semua pihak yang berhubungan dengan topik yang diteliti dan bisa menjadi referensi untuk menghasilkan data yang lebih sempurna lagi. Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam hal yang berkaitan dengan pembelajaran kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dan juga bisa menjadi bahan evaluasi untuk peneliti yang sedang melakukan penelitian

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam perusahaan dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya perilaku ekstra peran.