

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi globalisasi yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka bagi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja team atau kelompok kerja dan akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Dalimunthe & Zuanda Irwan, 2020)

Menurut Praborini *et al.*, (2021) menyatakan bahwa Organisasi membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berkompeten untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan. SDM yang kuat dan berkomitmen dapat menjadi cerminan kekuatan suatu perusahaan. Selain itu karyawan sebagai aset penting yang membedakan perusahaan satu dengan yang lainnya. SDM dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sebab pada merekalah kekuatan nyata yang dinamis sebagai sasaran dan harapan organisasi. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi obyek pelaku. Tanpa karyawan, perusahaan dan organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawanlah semua itu akan dapat berkembang.

Organizational citizenship behaviour (OCB) merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang

diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi, merupakan aset bagi sebuah organisasi. Karena karyawan yang seperti ini akan sangat mudah sekali menaati perintah yang diberikan atasannya. Mereka akan melakukan perintah tanpa banyak berfikir “nanti saya dapat apa” dan lain sebagainya.

Konsep *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pertama kali diutarakan oleh Organ pada tahun 1983. Menurut Organ (1988) dalam Podsakoff *et al.*, (2000) OCB adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dapat diartikan bahwa perilaku OCB bukan merupakan persyaratan dari peran atau deskripsi pekerjaan, Kontrak kerja dengan organisasi namun sebagai perilaku sosial yang secara pribadi sukarela dilakukan terhadap sesama karyawan maupun organisasi sehingga jika tidak dilakukan pun tidak diberikan hukuman.

Menurut Organ *et al.*, (2006) dalam Soegandhi *et al*, (2013) terdapat 5 kategori yang menjadi dimensi didalam (OCB), di mana 5 kategori tersebut adalah *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. *Altruism*, perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. *Sportmanship*, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai

tingkatan yang tinggi dalam *spotmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. *Courtesy*, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. *Civic virtue*, perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur – prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Schaufeli *et al.*, (2002) mendefinisikan *employee engagement* sebagai pandangan hidup yang positif, pemikiran tentang kesatuan hubungan kerja yang didirikan dengan adanya semangat, dedikasi, dan penghayatan. *Employee engagement* ini juga menjadi sebuah penyebab atau alasan adanya OCB pada setiap karyawan di dalam sebuah organisasi. *employee engagement* menjadi hasil potensial dari OCB karena karyawan yang terlibat cenderung memiliki pengaruh positif dan termotivasi untuk menunjukkan perilaku menguntungkan bagi organisasinya.

Kepuasan kerja merupakan respon individu terhadap pengalamannya dalam bekerja Giaque *et al.*, (2014). Kepuasan kerja merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan terkait dengan pekerjaan karyawan (Puangyoykeaw & Nishide, 2015). Penelitian yang luas terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa faktor-faktor pribadi seperti kebutuhan dan aspirasi individu menentukan kepuasan kerja ini, bersama dengan kelompok dan faktor organisasi seperti hubungan antara rekan kerja

dan supervisor dan kondisi kerja, kebijakan kerja dan kompensasi (Griffin & Moorhead, 2014:74).

Tampak logis untuk mengasumsikan kepuasan kerja seharusnya menjadi suatu penentu utama dari OCB. Pekerja yang puas seharusnya akan kelihatan berbicara positif mengenai organisasinya, membantu rekan kerjanya dan melebihi ekpetasi normal dalam pekerjaannya yang mungkin karena mereka ingin membalas pengalaman positifnya. Kepuasan kerja berkorelasi dengan OCB dilihat dari orang-orang yang puas dengan pekerjaannya lebih mungkin terlibat dalam OCB (Robbins & Judge, 2015:53).

Fitrianasari *et al.*,. (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap OCB teruji. Hal ini bisa dilihat dari persepsi kepuasan kerja terkait dengan perasaan senang pada beberapa aspek pokok pekerjaan yang mendapat tanggapan positif akan menjadi faktor pendorong semakin tingginya OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Murphy *et al.* (2002) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap OCB. Hal ini berarti jika kepuasan kerja karyawan semakin tinggi akan dapat meningkatkan OCB.

Intention to stay ini dapat didefinisikan sikap yang ditunjukkan dari karyawan untuk terikat dan bertahan pada perusahaan tempat bekerja dalam jangka waktu lama meskipun ada tawaran menarik di tempat lain Kemie & Purba, (2019).

Di dalam organisasi jasa, kepuasan kerja karyawan juga akan turut mempengaruhi kepuasan dan ketertarikan konsumen. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan lebih ramah, responsif, dan energik di dalam pelayanannya. Hal ini akan dihargai dan memberikan ketertarikan bagi konsumen untuk terikat dengan organisasi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan kerja bagi karyawan dapat membangun loyalitas dan kepuasan konsumen pula. Karyawan yang memiliki

kepuasan kerja yang tinggi akan mudah mengungkapkan hal-hal positif tentang organisasinya. Mereka juga akan lebih mudah untuk membantu rekan kerja lain dan dapat melampaui target dan ekspektasi kerja yang normal. Dengan demikian, jelas bahwa kepuasan kerja juga dapat menjadi determinan OCB seorang karyawan. Kepuasan kerja juga akan mengurangi perilaku karyawan yang buruk di tempat kerja.

Menurut Robbins & Coulter, (2010), kepuasan kerja akan berpengaruh pada produktivitas, perilaku warga organisasi OCB, dan konsumen. motivasi bekerja, keinginan untuk bertahan (*intention to stay*), Kepuasan kerja dan *Intention to stay* terhadap perusahaan memiliki peranan penting, dimana kepuasan kerja dapat menurunkan turnover dan memperbaiki kinerja perusahaan. Kepuasan kerja dapat menurunkan *intention to stay*, karena karyawan yang merasa tidak puas akan memiliki keinginan untuk pindah Kadek et al., (2015) dan karyawan yang memiliki keterikatan yang tinggi terhadap pekerjaannya akan enggan untuk meninggalkan pekerjaannya dan memiliki keinginan untuk tinggal di dalam perusahaan Kriswanta et al., (2021).

Sengupta & Dev, (2013) menyoroti dalam penelitian mereka bahwa keinginan karyawan untuk tetap berada di organisasi terkait dengan kepribadian individu, karakteristik pekerjaan dan organisasi tempat dia bekerja saat ini. Ada konsesi di antara para sarjana bahwa OCB bersifat sukarela, dan itu bukan bagian dari sistem formal organisasi dan juga bermanfaat bagi karyawan dan organisasi Podsakoff et al., (2009).

Cho dan Johanson, (2008) menggambarkan karyawan yang terlibat dalam pendampingan OCB kolega mereka, menghindari konflik yang tidak perlu, menjadi sukarelawan untuk pekerjaan tambahan, mematuhi peraturan dan ketentuan organisasi. Sebuah studi sebelumnya oleh Bolino et al, (2015) mengemukakan

bahwa OCB memainkan peran penting untuk meningkatkan niat karyawan untuk tinggal.

Perilaku peran ekstra atau OCB yang dikembangkan dapat membantu karyawannya tinggal lebih lama dalam perusahaan atau meningkatkan intention to stay karyawan. Perilaku yang positif seperti perilaku tidak memihak dari seorang pemimpin atau atasan di dalam suatu perusahaan dapat memperkuat ikatan kewarganegaraan karyawan (employee's citizenship). Hal ini dikarenakan adanya pertukaran hubungan sosial yang berkembang di antara keduanya. Persepsi karyawan tentang persamaan dan keadilan di dalam perusahaan juga sangat penting apabila dikaitkan dengan pola pikir karyawan PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post) yang dinamis dan terbuka. Mereka sangat menjunjung perilaku menghargai setiap pencapaian dan perkembangan yang telah dibuat sebagai individu daripada penghargaan formal yang ada. Dapat dilihat bahwa OCB memainkan peran yang sangat penting diantara intention to stay karyawan. Chinomona et al, (2017), dan (Shanker, 2018) membuktikan bahwa OCB berpengaruh positif terhadap intention to stay karyawan pada organisasi di UKM Zimbabwe India.

Keinginan untuk tinggal (*intention to stay*) karyawan dalam suatu perusahaan sangat penting dalam perannya untuk kelangsungan suatu perusahaan. Niat untuk tinggal ini dapat didefinisikan sikap yang ditunjukkan dari karyawan untuk terikat dan bertahan pada perusahaan tempat bekerja dalam jangka waktu lama meskipun ada tawaran menarik di tempat lain Kemie & Purba, (2019). Niat untuk tinggal (*intention to stay*) mencerminkan komitmen dan kemauan tetap bekerja dari seorang karyawan di organisasi. Karyawan yang memiliki rasa keterikatan yang tinggi maka akan meningkatkan perilaku umum, salah satunya tetap tinggal di perusahaan. Hal ini berarti bahwa karyawan akan tetap bekerja di perusahaan walaupun ada peluang

untuk bekerja ditempat lain. Adanya keterikatan akan menimbulkan gairah kerja, bersedia mengorbankan lebih banyak tenaga-waktu demi pekerjaannya, dan lebih proaktif dalam mencapai tujuan pekerjaan Sari *et al.*, (2020). Dampak lain dari ketidakpuasaan kerja adalah dengan menunjukkan respon pengabaian termasuk didalamnya adalah kemangkiran, keterlambatan ataupun meningkatnya kesalahan yang diperbuat, begitu pula sebaliknya kepuasan kerja akan menunjukkan adanya keterikatan pada pekerjaan. Karyawan yang memiliki keterikatan akan termotivasi dalam bekerja termasuk mau menerima tantangan pekerjaan yang memberi makna bagi dirinya Sari *et al.*, (2020). Karyawan yang sudah merasa puas dan memiliki keterikatan akan pekerjaannya akan berpengaruh terhadap keinginannya untuk tinggal di dalam perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post). Malut Post adalah sebuah surat kabar harian yang di terbit di Maluku Utara Indonesia. Surat kabar ini termasuk dalam grup jawa post. Koran ini pertama kali terbit tahun 2003. Koran ini umumnya memberitakan tentang hiburan, nasional, dan olahraga dll. Kantor pusat Malut Post terletak di kota Ternate berada di lokasi Ternate Tengah, kelurahan Takoma, Jl.Hasan Esa No. 79b, Ternate.

Malut Post atau Media masa adalah alat yang dimanfaatkan untuk bisa berkomunikasi tanpa dibatasi ruang dan waktu, setiap orang membutuhkan media masa guna menemukan informasi terkait lingkungan sekitar. Media massa surat kabar harian (SKH) malut post merupakan media baru dari SKH Radar Kieraha, radar kiaraha dibuat karena adanya keinginan dari masyarakat untuk menerima informasi karena di Kota Ternate belum terdapat media surat kabar harian yang terbit secara berkelanjutan.

Malut post mempunyai 4 divisi, yaitu, divisi redaksi, divisi pemasaran, divisi keuangan dan divisi Iklan yang kesemuanya mencakup tentang berita. Divisi pemasaran adalah divisi yang menangani tentang produk yang terjual, Adapun divisi iklan dan redaksi yang menangani tentang berita yang dibuat dalam bentuk Koran. Sedangkan divisi keuangan tentunya menangani semua hal tentang keuangan di perusahaan tersebut. Hasil pra penelitian yang dilakukan setelah mewawancarai salah satu karyawan yang bekerja sebagai wartawan di Malut Post mengatakan bahwa karyawan yang bekerja di bawah tekanan atau mungkin di buruh waktu atau deadline yang kadang kala tidak bisa bertahan, misalnya meliput berita tentang kejadian pembunuhan atau konflik di tempat itu wartawan harus siap untuk turun di lokasi tersebut. Tapi di samping itu, pihak perusahaan berusaha membuat karyawannya bertahan. Jika melakukan kesalahan maka akan diberikan *punishment* atau hukuman yang sudah menjadi kebijakan dari perusahaan tersebut. Ada yang mendapat *reward* atau penghargaan untuk yang berprestasi. Di Malut Post memakai *punishment* dan *reward*, jadi *punishment* itu diberikan kepada yang membuat kesalahan lebih dari tiga kali. Kesalahan yang dimaksud misalkan tiga kali tidak hadir pada rapat maka akan diberikan *punishment*..

Tantangan lainnya yang hampir selalu dihadapi wartawan adalah durasi dan waktu kerja yang tidak pasti. Pada saat yang sama, wartawan umumnya memiliki beban/target kerja dengan waktu yang telah ditentukan dan tugas rutin yang telah terjadwalkan di perusahaan tempat mereka kerja. Sebagai contoh wartawan yang bekerja pada perusahaan media arus utama yang terbit harian (cetak dan online) umumnya memiliki target produksi antara 4-10 lebih berita per hari. Dengan target tersebut, mereka secara terjadwal diminta untuk memberikan daftar berita yang akan digarap (biasanya pada pagi hari), melaporkan apa saja yang telah digarap (biasanya

pada siang hari), dan merampungkan dan mengirimkan naskah berita (biasanya pada siang hingga malam hari) yang dilengkapi dengan foto dan/atau video. Ketidakpastian durasi dan waktu kerja itu sering kali membuat wartawan yang notabene merupakan karyawan perusahaan harus siap siaga menjalankan tugas dalam 24 jam. Tapi di samping itu, pihak perusahaan berusaha membuat karyawannya bertahan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)?
2. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)?
3. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Intention To Stay* pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Intention To Stay* pada (SKH Malut Post)?
5. Apakah *Intention To Stay* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)?
6. Apakah *Intention to stay* memediasi pengaruh *Employee Engagement* pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)?
7. Apakah *Intention To Stay* memediasi pengaruh Kepuasan Kerja pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menguji pengaruh *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate
2. Untuk menguji pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)
3. Untuk menguji Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Intention To Stay* pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)
4. Untuk menguji Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Intention To Stay* pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)
5. Untuk menguji *Intention To Stay* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)
6. Untuk menguji peran mediasi berpengaruh dalam memediasi *Intention To Stay* dan *Employee Engagement* terhadap (*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate
7. Untuk menguji peran mediasi berpengaruh dalam memediasi *Intention To Stay* dan Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Post)

1.4. Manfaat Penelitian

Secara jelas pemanfaatan dari hasil penelitian seperti yang diuraikan dalam tujuan penelitian di atas maka diharapkan peneliti ini mempunyai manfaat yaitu secara teoritis maupun secara praktis.

Manfaat dari Hasil Penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya pada karyawan pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Pos)
- b. Peneliti ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu administrasi public khususnya pada karyawan pada Malut Pos dan dapat menjadi referensi bagi peneliti akademik dan mahasiswa lainya yang ingin melakukan penelitian yang dapat memberikan sumbangan pemikiran secara konseptual maupun praktik

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat praktis dalam penelitian ini diharap dapat memberikan informasi bagi karyawan pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Pos) untuk mengembangkan pengetahuan khususnya sebagai landasan kebijakan atas pengaruh *employee engagemment* dan kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior (ocb)* dimediasi *intention to stay*
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi karyawan Pada PT. Ternate Cemerlang (SKH Malut Pos) agar memberikan pengetahuan dalam mengembangkan pengetahuan khususnya sebagai landasan kebijakan atas pengaruh *employee engagemment* dan kepuasan *organizational citizenship behavior (ocb)* dimediasi *intention to stay*.