

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah bagian yang sangat penting dalam suatu organisasi, sebab keberhasilan suatu organisasi dapat berjalan apabila kualitas dan kinerja sumber daya manusia bisa berjalan dengan baik. Sehingga maksud dan tujuan dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan membawa perusahaan bisa menjadi lebih maju. Agar tujuan perusahaan bisa tercapai dibutuhkan peran lebih dari karyawan terhadap perusahaan. Karyawan diharapkan bisa bekerja lebih optimal, tidak hanya bekerja sesuai *job desk* saja tetapi bisa melakukan hal lebih atau ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, saling memberikan saran, berpartisipasi aktif serta bisa memberikan layanan ekstra terhadap pelanggan. Sikap sukarela tanpa ada tuntutan atau paksaan atas pekerjaan tersebut dinamakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Menurut Organ & Konovsky (1989) *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. Perilaku karyawan yang dilakukan secara

sukarela didasarkan dari seberapa besar kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan untuk dapat memberikan hasil lebih demi kemajuan yang diinginkan.

Menurut Robbins & Judge (2007), *Organizational Citizenship Behavior*, dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Hal ini dapat diartikan ketika karyawan merasakan puas dalam bekerja, maka karyawan akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, terlebih lagi karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan diluar tugasnya. Menurut Robbins and Coulter (2010) seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, demikian sebaliknya, jika seseorang yang tidak puas maka akan memiliki sikap yang negatif. Kepuasan kerja menjadi determinan dalam *Organizational Citizenship Behavior*, karena karyawan yang puas akan mengutarakan hal positif tentang perusahaan, membantu rekan lain, dan melampaui ekpektasi kerja normal (Robbins and Coulter, 2010). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Begitu juga dengan komitmen yang dimiliki oleh karyawan, dimana ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan atau pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan semakin cenderung melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya. Menurut Organ (2006) komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan

yang erat dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Komitmen organisasi merupakan derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuan dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotannya dalam organisasi tersebut (Robbins and Coulter, 2010). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. Dengan demikian komitmen organisasi juga mempunyai peranan penting dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Pada dasarnya, seorang karyawan dalam bekerja akan dapat meningkatkan komitmen dan kesetiannya pada organisasinya, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Terdapat beberapa perbedaan yang terjadi dari hasil penelitian terdahulu tentang *organizational citizenship behavior* dengan variabel terkait yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Hasil penelitian Rahayu & Qurdiana (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja dalam berorganisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Setting Organisasi Kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan penelitian yang dilakukan Lestaringtyas, (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak

berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya .

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Brambanti (2020) dan Phala (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada Kantor Camat Koto Baru Kota Sungai Penuh dan Karyawan PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara. Sedangkan penelitian yang dilakukan Rahayu & Qurdiana (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Setting Organisasi Kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rahmanto (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan penelitian yang dilakukan Brambanti (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Kantor Camat Koto Baru Kota Sungai Penuh.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Lestaringtyas, B.(2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Karyawan PT Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya. Sedangkan penelitian yang dilakukan Brambanti (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak mampu

memediasi hubungan pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Kantor Camat Koto Baru Kota Sungai Penuh.

PT Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi VI Yogyakarta merupakan Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan jasa layanan transportasi. Di mana produk utama layanan mereka yaitu transportasi kereta api, transportasi angkutan barang, serta pengelolaan aset milik PT Kereta Api Indonesia lainnya. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan dengan mutu terbaik serta kualitas dari jasa yang disediakan menjadi prioritas utama dari PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta, sehingga PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta menghimbau para karyawan untuk selalu bekerja semaksimal mungkin untuk menyediakan jasa pelayanan transportasi publik yang baik sesuai dengan keinginan konsumen.

PT Kereta Api menerapkan implementasi 5 budaya pokok yaitu integritas, professional, keselamatan, inovasi, dan pelayanan prima. Hal ini menjadi tolak ukur bagi setiap karyawan PT Kereta Api dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga karyawan dapat bekerja semaksimal mungkin untuk memuaskan pelanggan. Hal tersebut dicapai karena adanya karakteristik *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan dimana karyawan PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta mengamalkan dengan baik budaya organisasinya sehingga mereka bekerja dengan penuh *ekstra role* tanpa diperintah oleh atasan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta)**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta?
4. Apakah komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta?

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja sebagai variabel independen, *organizational citizenship behavior* sebagai variabel dependen, serta komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di PT KAI DAOP VI Yogyakarta.
3. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Januari 2021.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta.

4. Untuk menganalisis komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah:

1. Bagi Peneliti

Merupakan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama proses perkuliahan serta dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti terutama dalam masalah yang akan diteliti yaitu mengenai kepuasan kerja, *organizational citizenship behaviour*, dan komitmen organisasi.

2. Bagi STIM YKPN

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan dan menambah referensi serta dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi mengenai kepuasan kerja, *organizational citizenship behaviour* dan komitmen organisasi yang nantinya untuk mengetahui seberapa besar kemampuan pegawai dalam membantu rekan kerjanya.