

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang menjadi salah satu persyaratan penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan saat ini adalah dimiliki *organizational behavioral citizenship* (OCB) yang kuat atau tinggi. OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, tetapi dapat mendukung fungsi organisasi secara efektif (Robbins, 2003: 43). Menurut Organ (1990, dalam Appelbaum *et al*, 2004: 15) OCB karyawan memiliki lima dimensi yaitu: *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy* dan *sportmanship*. Karyawan yang memiliki OCB tinggi dicirikan oleh lima dimensi berikut: (1) memiliki perilaku yang senang membantu rekan kerjanya tanpa paksaan berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional karyawan (*altruism*), (2) selalu menunjukkan partisipasi dan dukungan secara sukarela terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun secara alamiah (*civic virtue*), (3) selalu dapat mencapai kinerja melampaui batas minimum yang ditetapkan perusahaan (*conscientiousness*), (4) senang membantu rekan kerja dalam memecahkan masalah (*courtesy*), dan (5) tidak suka membuat isu-isu atau perpecahan yang tidak penting (*sportmanship*). Menurut Katz (dalam Bolon, 1997: 221) karyawan dengan OCB yang tinggi akan cenderung bertindak melindungi perusahaan dan asetnya, memberikan saran yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan, senang melatih diri untuk mengerjakan

kan pekerjaan-pekerjaan tambahan, senang menciptakan iklim organisasi yang baik bagi rekan kerja dan lingkungan, selalu bersedia bekerjasama. Perusahaan-perusahaan dengan karyawan yang memiliki OCB tinggi terbukti memiliki kinerja yang lebih tinggi dibanding dengan perusahaan yang karyawannya memiliki OCB rendah (Robbins, 2003). Hasil penelitian-penelitian empiris yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan (Dennis and Shaffer, 2005: 417).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Bolon (1997: 226), Kim (2006: 734), Murphy *et al.* (2002: 290), Alotaibi (2001: 371) menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ternyata terbukti secara empiris memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa, jika kepuasan kerja karyawan semakin meningkat atau tinggi maka OCB karyawan juga cenderung semakin meningkat atau tinggi. Wexley dan Yukl (1977, dalam As'ad, 1995: 104) memberikan definisi kepuasan kerja karyawan sebagai "*is the way an employee feels about his her job*"; definisi ini sejalan dengan definisi yang disampaikan oleh Gibson (1995: 211) yaitu "kepuasan kerja adalah sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaannya".

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kim (2006: 725), Bolon (1997: 229), dan Alotaibi (2001: 371), selain kepuasan kerja karyawan ternyata komitmen organisasional karyawan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasinya. Komitmen organisasional tersebut dapat

menentukan kelangsungan hubungan karyawan dengan organisasinya (Rashid, 2003: 712). Menurut Meyer dan Allen (dalam Clugston, 2000: 472), komitmen organisasional merupakan suatu konstruk yang mencakup kebutuhan, keinginan dan kewajiban yang diimplementasi dalam ke dalam tiga komponen yaitu *affective*, *continuance* dan *normative*.

Affective commitment merupakan suatu proses sikap, dimana seseorang merasa memiliki hubungan atau keterikatan dengan perusahaan karena adanya kesamaan nilai dan tujuan. *Affective commitment* ini merupakan suatu interaksi positif antara karyawan dengan perusahaan karena adanya kesamaan nilai (Cetin, 2006: 81). *Affective commitment* merupakan tingkat loyalitas karyawan terhadap organisasinya. Komitmen ini akan mempengaruhi kuat lemahnya keterlibatan karyawan dalam organisasinya (Iverson, 1998: 9). Komitmen afektif menunjukkan seberapa kuat keyakinan karyawan dalam menerima nilai dan tujuan organisasi, seberapa besar keberanian karyawan untuk berbuat atas nama organisasinya, dan seberapa kuat keinginan karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi (Feinstein, 2000: 12).

Continuance organizational commitment didefinisikan sebagai suatu keinginan karyawan untuk tetap menjadi karyawan pada perusahaan di mana saat ini mereka bekerja karena adanya kerugian jika mereka keluar dari perusahaan (Clugston, 2000: 480). *Continuance organizational commitment* merupakan ide atau pemikiran karyawan tentang kerugian-kerugian yang mungkin dihadapi jika mereka keluar dari organisasi (Feinstein, 2000: 5). Kerugian tersebut dapat berupa hilangnya kesempatan mendapat pensiun, hilangnya

kesempatan untuk mencapai senioritas, hilangnya kesempatan untuk memperoleh keahlian dan spesialisasi kerja, ikatan kekeluargaan dan lain-lain. Kerugian tersebut juga dapat berupa kesulitan yang dihadapi karyawan untuk memperoleh pekerjaan baru atau tidak ada pekerjaan sama sekali, jika mereka harus keluar dari perusahaan di mana mereka bekerja saat ini. Sedangkan *normative commitment* adalah kewajiban yang dirasakan oleh karyawan, bahwa karyawan idealnya tidak berpindah pekerjaan ke perusahaan lain (Hartmann, 2000: 92).

PT Sinar Surya Indah Sukoharjo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri tekstil. Jika ditinjau dari daerah distribusi produknya, maka perusahaan ini sudah tergolong perusahaan yang berskala global; karena produk yang dihasilkan selain dipasarkan di dalam negeri juga dipasarkan ke luar negeri. Daerah pemasaran produknya yang telah mencapai beberapa negara asing tersebut menunjukkan bahwa produk perusahaan tersebut telah diterima konsumen di tingkat internasional. Mengingat daerah pemasarannya yang besar tersebut, maka dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pasarnya; PT Sinar Surya Indah Sukoharjo harus selalu mampu secara konsisten menghasilkan produk yang berkualitas sehingga mampu menghadapi produk pesaing, dan lebih mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dibanding para pesaing.

Berdasarkan wawancara singkat yang penulis lakukan dengan pihak manajer PT Sinar Surya Indah Sukoharjo, hingga saat ini perusahaan tidak menghadapi kendala dalam aspek pemasaran, keuangan dan produksi; tetapi

pihak manajer berkeinginan memiliki karyawan dengan semangat kerja tinggi, loyalitas tinggi, komitmen tinggi, serta rasa memiliki dan keterikatan dengan perusahaan yang tinggi. Keinginan pihak manajer PT Sinar Surya Indah Sukoharjo tersebut merupakan pendapat yang rasional dan benar, karena meskipun dana mencukupi, mesin produksi dalam kondisi baik, dan memiliki wilayah distribusi yang luas tetapi kualitas karyawan yang dimilikinya rendah; maka akan sulit bagi perusahaan tersebut untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Karyawan tetap merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan yang tidak dapat begitu saja diabaikan mengingat semua aktivitas operasi perusahaan masih dikendalikan dan dikerjakan oleh karyawan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Hasibuan (2003: 43) bahwa, "karyawan adalah kekayaan utama perusahaan suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan". Dikatakan oleh Siagian (2006: 112) bahwa perusahaan/organisasi sebagai suatu organisasi memiliki ketergantungan dengan karyawan/anggota; perusahaan tidak akan mampu mencapai tujuannya tanpa adanya dukungan dari karyawan. Karyawan merupakan unsur terpenting dalam perusahaan, sekaligus merupakan aset yang paling berharga. Peran penting karyawan dalam mendukung keberhasilan perusahaan juga disampaikan oleh Cyril Soffer dalam memandang perusahaan sebagai sistem peranan, yaitu: "organisasi adalah perserikatan orang-orang yang masing-masing diberi peranan tertentu dalam suatu sistem kerja dan pembagian kerja

dalam mana pekerjaan itu diperinci menjadi tugas-tugas, dibagikan di antara pemegang peranan kemudian digabung ke dalam beberapa bentuk hasil" (Reksohadiprodo dan Handoko, 2001: 87).

Mengingat OCB karyawan memiliki peran yang strategis dalam mendukung pencapaian tujuan kinerja perusahaan yang tinggi secara efektif dan efisien, maka penelitian tentang faktor-faktor penentu OCB karyawan merupakan penelitian yang menarik untuk dilakukan. Hal inilah yang memotivasi dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini pada dasarnya merupakan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bolon (1997: 226), Kim (2006: 734), Murphy *et al.* (2002: 290), Alotaibi (2001: 371); perbedaan utamanya pada jenis industri yang diteliti, waktu penelitian dan kondisi karyawan baik kondisi ekonomi, sosial maupun budayanya.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah disampaikan di muka, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Sinar Surya Indah Sukoharjo?
2. Apakah terdapat perbedaan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Sinar Surya Indah Sukoharjo jika ditinjau dari jenis kelamin, pengalaman kerja dan umur?

3. Apakah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Sinar Surya Indah Sukoharjo?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku kebebasan untuk memilih perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif dan efisien (Podsakoff, dalam Castro *et al.*, 2004: 212). Indikator dari *Organizational citizenship behavior* adalah sebagai berikut: (1) *helping behavior*, yaitu perilaku yang suka membantu kepada orang lain atau rekan kerja (2) *sportsmanship*, bersifat sportif, jujur dan tanggungjawab (3) *individual initiative*, yaitu selalu memiliki inisiatif untuk mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik (4) *civic virtue*, seorang anggota organisasi yang baik, taat kepada ketentuan dan peraturan yang berlaku, (5) *organizational commitment*, memiliki komitmen organisasional yang tinggi keinginan untuk tetap tinggal di perusahaan tidak berpindah ke perusahaan lain, serta merasa memiliki terhadap perusahaan, (6) *complacence*, memiliki rasa puas terhadap seluruh aspek-aspek yang berhubungan dengan pekerjaan dan perusahaan dan (7) *personal*

development; selalu berkeinginan untuk maju dan berkembang (Podsakoff, dalam Castro *et al.*, 2004: 213).

2. Kepuasan kerja adalah sikap evaluatif yang dimiliki karyawan mengenai pekerjaannya (Clugston, 2000: 483). Indikator-indikator dari kepuasan kerja adalah: 1) kepuasan terhadap gaji, 2) kepuasan terhadap promosi, 3) kepuasan terhadap pimpinan, dan 4) kepuasan terhadap rekan kerja (Clugston, 2000: 483).
3. Komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasinya (Meyer dan Allen, 1991: 271). Komitmen organisasional memiliki 3 komponen yaitu: *affective*, *continuance* dan *normative*. *Affective commitment* merupakan suatu proses sikap, di mana seseorang merasa memiliki hubungan atau keterikatan dengan perusahaan karena adanya kesamaan nilai dan tujuan. *Continuance Organizational Commitment* didefinisikan sebagai suatu keinginan karyawan untuk tetap menjadi karyawan pada perusahaan di mana saat ini mereka bekerja karena adanya kerugian jika mereka keluar dari perusahaan. Sedangkan *normative commitment* adalah kewajiban yang dirasakan oleh karyawan, bahwa karyawan idealnya tidak berpindah pekerjaan ke perusahaan lain.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Sinar Surya Indah Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Sinar Surya Indah Sukoharjo jika ditinjau dari jenis kelamin, pengalaman kerja dan umur.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Sinar Surya Indah Sukoharjo.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya kepada manajemen PT Sinar Surya Indah Sukoharjo, ilmu pengetahuan dan penulis;

1. Manfaat bagi Manajemen PT Sinar Surya Indah Sukoharjo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada PT Sinar Surya Indah Sukoharjo yang berupa informasi mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap OCB karyawan. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan OCB karyawan di PT Sinar Surya Indah Sukoharjo.

2. Manfaat bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keil-

muan khususnya kepada ilmu perilaku organisasi tentang bukti empiris pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap OCB karyawan; yang mana sampai saat ini menurut sepengetahuan penulis penelitian dengan topik ini masih jarang dilakukan.

3. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis, karena melalui pelaksanaan penelitian ini penulis dapat mengimplementasikan pengetahuan teoritis ke dalam kondisi dunia yang nyata atau riil.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi dan menjelaskan latar belakang yang memotivasi dilakukannya penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi dan menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan variabel dan hubungan/pengaruh antar variabel; tinjauan penelitian terdahulu, kerangka konsep dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi dan menjelaskan populasi dan sampel, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, uji validitas dan reliabilitas kuesioner, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

Bab ini berisi hasil analisis deskripsi responden, deskripsi variabel penelitian, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan serta saran yang relevan dengan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan.