

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yaitu para karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia dianggap penting dan sangat berpengaruh terhadap keefektifan kinerja organisasi terutama dalam jangka panjang. Hal ini dilakukan semata-mata sebagai salah satu upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia memegang peran penting guna menghadapi perubahan yang terjadi serta merupakan harta atau aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Ardana, 2012). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan fungsinya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bangun (2012), bahwa sumber daya manusia adalah faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi,

oleh karena itu peran sumber daya manusia sebagai bagian dari kompetisi bisnis akan menjadi penentu nilai lebih dari sebuah organisasi atau perusahaan. Seorang karyawan harus memiliki produktivitas dan daya guna yang maksimal bagi perusahaan karena hal tersebut akan menentukan bagaimana produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Bagus atau tidaknya produktivitas seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kinerja yang ditunjukkannya dalam perusahaan. Produktivitas seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas akan meningkat apabila manajer mampu mengelola dan memaksimalkan peran karyawan dalam perusahaan. Manajer diharuskan mampu mengatur dan mengarahkan bagaimana seorang individu berperilaku dalam organisasi sesuai dengan aturan perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, oleh karena itu seorang manajer perlu menguasai bidang ilmu perilaku organisasi untuk memahami bagaimana pola perilaku individu dan cara mengontrol perilaku tersebut sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Kamajaya Kreasindo adalah perusahaan yang bergerak di bidang percetakan undangan pernikahan dan souvenir pernikahan. Kamajaya Kreasindo beralamat di Jl. Wahid Hasyim No.26, Dabag, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain undangan dan souvenir pernikahan Kamajaya Kreasindo juga menyediakan produk – produk yang relevan dengan produk cetak seperti buku tamu, kalender dan katalog.

Dalam kondisi saat ini, perubahan lingkungan bisnis, baik teknologi, politik, ekonomi sangat berpengaruh pada perusahaan-perusahaan besar khususnya dalam menghadapi persaingan. Pada umumnya perusahaan yang tidak

mampu menghadapi persaingan memiliki kinerja dan kualitas produk yang rendah. Untuk mampu membawa organisasi perusahaan dalam memasuki lingkungan bisnis, manajer harus bertanggung jawab untuk merencanakan dan memiliki kompetensi untuk melakukan perubahan sesuai dengan yang diharapkan. Kesuksesan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Sumber daya terpenting bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang yang telah memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka pada organisasi (Handoko, 2001).

Menurut Umam (2012), ada beberapa tingkatan analisis dalam perilaku organisasi yaitu tingkat individu, tingkat kelompok, tingkat organisasi, dan faktor lingkungan. Masing-masing tingkatan memiliki siklus yang berbeda-beda baik dari segi masukan, proses, dan keluaran. Para ahli menekankan bahwa keluaran pada tingkat individu seperti sikap dan kepuasan, perfoma kinerja, perilaku kewargaan, dan perilaku penarikan diri (Robbins dan Judge 2008). Penelitian kali ini berfokus terhadap salah satu keluaran dari perilaku organisasi pada tingkat individual, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* atau biasa disebut dengan perilaku OCB.

Salah satu sikap strategik dalam divisi SDM adalah mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain,

menjadi *volunteer* (sukarelawan) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturanaturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro-sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu. *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan memberikan keuntungan bagi organisasi.

Menurut Organ, *et al.* (2006), mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja.

Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja. Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2003). Ada tiga elemen kunci dalam motivasi yaitu upaya, tujuan organisasi dan kebutuhan. Upaya merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh

karena itu, diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi.

Rendahnya motivasi karyawan Kamajaya Kreasindo Yogyakarta dapat terlihat dari manajer tingkat menengah kelas supervisor kurang memiliki kedekatan kepada karyawan yang dipimpminnya dan juga kurang intens dalam memberikan motivasi kepada karyawan bawahannya, sehingga berdampak rendahnya semangat kerja karyawan, karena merasa kurang diperhatikan dan mengakibatkan karyawan menjadi tidak nyaman dalam bekerja.

Faktor gaji, pada perusahaan Kamajaya Kreasindo Yogyakarta karyawan dari mulai tingkat SD, SMP, SMA dan Sarjana gaji tidak dibedakan, pembeda gaji di perusahaan tersebut adalah jenjang karir, sehingga membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini justru menurunkan kinerja karyawan, menghambat proses produksi dan memperlambat pencapaian target perusahaan. Sebaliknya, ketika tingkat motivasi karyawan tinggi, target dari perusahaan akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya, tidak akan terjadi keterlambatan produk yang harus dicetak sehingga hasil cetak akan stabil dalam setiap bulannya.

Selain itu kualitas produk juga akan tetap terjaga. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi sangat penting dalam keberlangsungan karyawan dalam bekerja. Motivasi karyawan P.T. Kamajaya Kreasindo melakukan pekerjaan karena memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seorang karyawan Kamajaya Kreasindo akan merasakan kekhawatiran apabila kebutuhan hidupnya

tidak tercapai, sehingga hal tersebut akan mempengaruhi dalam diri individu untuk lebih meningkatkan motivasinya. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut. Dorongan ini menimbulkan perilaku pencarian untuk menemukan tujuan, tertentu, sehingga menimbulkan dorongan untuk meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian Widyastuti dan Palupiningdyah (2015), menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Selain motivasi, hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Menurut Robbins (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Secara keseluruhan kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam pekerjaan. Ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan akan menyebabkan timbulnya berbagai masalah yang terjadi dalam diri

karyawan maupun perusahaan tempat ia bekerja. Perusahaan terpaksa menanggung beban biaya yang cukup tinggi apabila kepuasan kerja karyawan tidak diperhatikannya. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan adanya karyawan yang berhenti kerja, sering kali absen (bolos) kerja dan beberapa masalah pelanggaran disiplin yang dapat menyebabkan biaya pengeluaran yang cukup tinggi dalam perusahaan dan menurunnya prestasi kerja dalam perusahaan tersebut. Dari segi karyawan, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan beberapa masalah seperti kelelahan kerja, kurang semangat, pusing, malas bekerja dll. Situasi ini dapat menyebabkan prestasi kerja karyawan menurun dan membuat karyawan menjadi tidak produktif serta dapat berakibat munculnya stres kerja di kalangan karyawan yang ada di dalam perusahaan Menurut Robbins (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Secara keseluruhan kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam pekerjaan.

Ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan akan menyebabkan timbulnya berbagai masalah yang terjadi dalam diri karyawan maupun perusahaan tempat ia bekerja. Perusahaan terpaksa menanggung beban biaya yang cukup tinggi apabila kepuasan kerja karyawan tidak diperhatikannya. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan adanya karyawan yang berhenti kerja, sering kali absen (bolos) kerja dan beberapa masalah pelanggaran disiplin yang dapat menyebabkan biaya pengeluaran yang cukup tinggi dalam perusahaan dan menurunnya prestasi

kerja dalam perusahaan tersebut. Dari segi karyawan, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan beberapa masalah seperti kelelahan kerja, kurang semangat, pusing, malas bekerja dll. Situasi ini dapat menyebabkan prestasi kerja karyawan menurun dan membuat karyawan menjadi tidak produktif serta dapat berakibat munculnya stres kerja di kalangan karyawan yang ada di dalam perusahaan. Menurut Robbins (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya.

Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Secara keseluruhan kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam pekerjaan. Ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan akan menyebabkan timbulnya berbagai masalah yang terjadi dalam diri karyawan maupun perusahaan tempat ia bekerja. Perusahaan terpaksa menanggung beban biaya yang cukup tinggi apabila kepuasan kerja karyawan tidak diperhatikannya. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan adanya karyawan yang berhenti kerja, sering kali absen (bolos) kerja dan beberapa masalah pelanggaran disiplin yang dapat menyebabkan biaya pengeluaran yang cukup tinggi dalam perusahaan dan menurunnya prestasi kerja dalam perusahaan tersebut.

Dari segi karyawan, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan beberapa masalah seperti kelelahan kerja, kurang semangat, pusing, malas bekerja dll. Situasi ini dapat menyebabkan prestasi kerja karyawan menurun dan membuat karyawan menjadi tidak produktif serta dapat berakibat munculnya stres kerja di kalangan karyawan yang ada di dalam perusahaan. Robbins dan Judge (2008),

mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan menunjukkan kinerja lebih baik dari organisasi lain. Banyak faktor yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), salah satunya adalah kepuasan kerja. Uhl-Bien (2014), mengemukakan, kepuasan kerja juga terkait dengan perilaku OCB, seorang yang berperilaku OCB yang baik akan melakukan hal-hal tambahan yang membantu orang lain atau memajukan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kepuasan kerja pegawai menurut Hariadja (2002), dapat dilihat bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan - aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2000). Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di

lingkungan pekerjaannya. Selain itu kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan kinerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Hasil penelitian Widyastuti dan Palupiningdyah, (2015) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*.

Meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, tidaklah cukup untuk mengatasi semua persoalan yang ada di dalam organisasi. Kusmulyono (2013), mengemukakan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Tingginya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada suatu organisasi atau perusahaan akan mempengaruhi tingkat loyalitas pada perusahaan tersebut. Karyawan yang menunjukkan perilaku diluar dari tugas dan tuntutan dalam pekerjaan akan memberi kontribusi yang positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, disamping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf karyawan Kamajaya Kreasindo bagian perencanaan dan pengendalian sumber daya manusia mengenai perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan diperoleh kesimpulan bahwa tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan Kamajaya Kreasindo Yogyakarta belum cukup tinggi dan diindikasikan terdapat masalah

pada perilaku *organizational citizenship behavior*. Staf karyawan bagian perencanaan dan pengendalian sumber daya manusia ini juga menjelaskan beberapa faktor yang diindikasikan menjadi penyebab belum cukup tingginya perilaku *organizational citizenship behavior* yaitu motivasi yang rendah, kepuasan kerja yang tidak terpenuhi, dan loyalitas karyawan yang belum maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan melihat pentingnya perilaku OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang dipengaruhi oleh motivasi kerja, kepuasan kerja dan loyalitas kerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dengan judul : **“PENGARUH MOTIVASI, KEPUASAN KERJA, DAN LOYALITAS KARYAWAN TERHADAP *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (studi kasus pada KAMAJAYA KREASINDO YOGYAKARTA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta?
3. Apakah loyalitas karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta?

4. Apakah motivasi, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas terkait dengan judul dalam penelitian ini, maka masalah dalam penelitian ini di batasi pada kajian pengaruh Motivasi (X1), Kepuasan Kerja (X2), dan loyalitas Karyawan (X3) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) pada PT. Kamajaya Kreasindo Yogyakarta. Responden dari penelitian ini adalah seuruh karyawan Kamajaya Kreasindo Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta.
3. Pengaruh loyalitas karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta.

4. Pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan secara bersama-sama (simultan) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kamajaya Kreasindo Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberi manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan seperti perusahaan, ilmu pengetahuan, dan peneliti. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan kepada pemimpin dan pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan kesuksesan Kamajaya Kreasindo Yogyakarta.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran - pemikiran atau ide – ide terutama di bidang manajemen pemasaran.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan pembendaharaan referensi bagi peneliti – peneliti lain dibidang yang berkaitan dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisannya.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

Bab II merupakan bagian yang berisi uraian teori – teori dan hasil – hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang akan di angkat dalam penelitian. Landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini di uraikan mengenai masing – masing variabel yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan rumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III merupakan penjelasan mengenai sistematika yang harus di ikuti dalam pelaksanaan penelitian dalam rangka mencari jawaban yang valid atas masalah yang diangkat dalam penelitian. Menguraikan jenis variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknis analisis data yang digunakan.

BAB IV : DATA DAN ANALISIS DATA

Bab IV berisi penjelasan mengenai data induk penelitian yang diperoleh, deskripsi objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan yang dilakukan lainnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan kesimpulan – kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran – saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.