

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan suatu proses manajemen dalam suatu organisasi yang sangat penting perannya, karena sumber daya manusia merupakan suatu kunci atau komponen penting di dalam suatu organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk mendapatkan sesuatu yang sempurna dan memiliki keyakinan yang kuat terhadap visi dan misi didalam organisasi. Proses rekrutmen juga jadi faktor penting dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

Organisasi pada dasarnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang sebaik – baiknya, karena pada dasarnya kinerja individual akan mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut perilaku karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntunan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *inrole*, tetapi perilaku *extra role*. Perilaku *extra role* yaitu perilaku di mana karyawan melakukan pekerjaan yang secara formal bukan syarat dari pekerjaannya. Perilaku ini dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat

disebut anggota yang baik. Karyawan yang baik cenderung akan menampilkan OCB didalam organisasinya. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak akan bertahan apabila tidak ada anggotanya yang bertindak sebagai *good citizen*.

Seiring berkembangnya waktu, persaingan di dunia perkulineran yang ada di Yogyakarta semakin meningkat dari waktu ke waktu. Banyak berdiri Restoran – restoran baru di Yogyakarta ini dengan menyajikan kemewahan dan kenyamanan dalam konsep yang dibangun, dari semua konsep itulah hal yang paling penting adalah cita rasa atau ciri khas dari restoran tersebut. Banyak juga di Yogyakarta ini terdapat rumah makan kecil yang selalu di banjiri pelanggan karena cinta rasa makanan dalam rumah makan tersebut sudah menjadi ciri khas dari rumah makan itu atau sudah familiar dengan lidah masyarakat. Kesimpulannya adalah ciri khas atau cita rasa lah yang paling penting, cita rasa yang diwarisi turun temurun dan selalu menjaga kualitas adalah menjadi bagian dari sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut yang biasanya adalah bagian dari keluarga yang mewarisinya. Menjaga dan bertanggung jawab pada kehidupan organisasi adalah perilaku yang mencerminkan sifat dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktif individual karyawan. Perilaku OCB sangatlah penting untuk diteliti pada karyawan

rumah makan Boyong Resto dikarenakan masih banyak karyawan yang tidak menunjukkan perilaku OCB seperti kurangnya membantu rekan sekerja, belum adanya kemampuan untuk menggunakan waktu secara efisien dalam berkerja dan kurangnya kerelaan untuk berkerja lebih untuk perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku OCB karyawan pada Boyong Resto Sleman masih belum terpenuhi.

Hasil dari observasi pertama menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang belum bisa memanfaatkan waktu secara efisien. Hal ini bisa dilihat dari banyak karyawan rumah makan Boyong Resto yang bersantai – santai dalam melakukan tugas di kala rumah makan sepi pengunjung seharusnya di saat sedang ada waktu luang sebagai karyawan yang memiliki sifat OCB yang tinggi akan melakukan pekerjaan yang dianggap belum terselesaikan dan segera menyelesaikan. Banyak juga karyawan rumah makan Boyong Resto yang masih kurang rela untuk melakukan tugas lebih untuk perusahaan dilihat dari banyak karyawan yang melakukan tugasnya dengan setengah – setengah dalam artian mereka hanya melakukan tugas setengah jadi yang dianggap sudah selesai akan tetapi masih banyak yang terbengkalai.

Dari fenomena di atas dapat di simpulkan bahwa perilaku OCB karyawan pada rumah makan Boyong Resto masih kurang dan belum terpenuhi. Hal seperti ini harus diperhatikan bagi perusahaan, perlu adanya pelatihan khusus dan membenahi proses rekrutmen yang baik agar

mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki perilaku OCB, dan membawa hasil yang memuaskan pada perusahaan.

Sejalan dengan logika di atas yang menyatakan keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja bisa dilihat banyak karyawan yang kurang aktif dalam menjalankan pekerjaannya seperti membersihkan meja makan setelah pengunjung selesai makan. Proses pembayaran yang lambat yang mana membuat antrian panjang untuk membayar pada kasir, jadi bisa disimpulkan bahwa karyawan pada rumah makan Boyong Resto memiliki keterlibatan kerja yang rendah hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan, banyak dari karyawan yang merasa kurang terlibat dalam organisasi karena mereka merasa tidak puas terhadap yang ada di organisasi tersebut seperti kurang puas terhadap rekan sesama kerjanya dan dengan atasannya. Ada pun penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya dari penelitian yang diteliti oleh Dhmayanti (2006), Alfian, Adam, & Ibrahim (2017), Sanger (2013), Kurniawan & Suryani (2018), Toga & Mjoli (2012) dan Kuruuzum, Ipekci, & Irmak (2008) terdapat juga penelitian yang masih simpangsiur hasilnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Dhmayanti (2006) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keterlibatan kerja dengan kepuasan kerja, namun beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Knoop (1995) yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja.

Budaya organisasi merupakan kebiasaan yang ada dalam organisasi tersebut yang sudah tertanam dalam organisasi tersebut seperti halnya berangkat ketempat kerja tepat waktu atau disiplin dalam berkerja dan lain sebagainya. Di rumah makan Boyong Resto budaya organisasinya sangatlah baik bisa dilihat dari banyak karyawan yang jarang absen karena budaya disiplin dalam berkerja di rumah makan Boyong Resto sangatlah baik dan terlihat dalam pelayanan semua karyawan sangatlah ramah kepada setiap semua pelanggan. Jadi bisa disimpulkan budaya organisasi dalam rumah makan Boyong Resto sangatlah baik hal ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan ketika budaya dalam organisasi sudah cukup baik maka hal ini bisa berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dalam pekerjaannya. Ada pun penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya dari penelitian yang di teliti oleh Nariswari & Rahardjo (2016), Abadiyah & Purwanto (2016), Satyawati & Suartana, (2014) Adriani (2014), Tanjung (2016) dan Chipunza & Malo (2017), Belias & Koustelios (2014). Berpendapat bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.

Karyawan yang merasa puas terhadap apa yang didapatkan dalam perusahaan, kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang yang sudah merasa puas dengan apa yang didapat dalam pekerjaannya misal puas dengan gaji yang didapat puas dengan sifat atasannya di mana membuat karyawan tersebut cinta dengan pekerjaannya. banyak karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang di dapat pada rumah makan

Boyong resto, sebagian besar karyawan kurang puas dengan gaji yang di dapat karyawan menganggap gaji yang telah diberikan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, karyawan juga merasa kurang puas dengan kinerja atasan yang dianggap kurang loyal terhadap karyawan dan terkesan membeda – bedakan atasan dan bawahan, sifat tersebut memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Banyak karyawan yang merasa kurang puas dengan rekan sesama kerja, banyak karyawan yang menganggap bahwa dalam organisasi ini karyawan terkesan dibeda - bedakan dengan karyawan baru dan yang sudah lama.

Jadi bisa disimpulkan bahwa karyawan pada Rumah makan Boyong Resto ini memiliki kepuasan kerja yang rendah dan akan mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada rumah makan Boyong Resto. Ada pun penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya dari penelitian yang diteliti oleh Utami & Palupiningdyah (2016), Nurhayati (2016) dan Swagaretha K, Winarno, & Juariyah (2016) berpendapat bahwa adanya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), terdapat juga penelitian yang masih simpangsiur hasilnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Wapodo & Minadaniati (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), namun beda halnya dengan penelitian yang dilakukan

oleh Vania & Purba (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Keterlibatan kerja merupakan keaktifan karyawan dalam melakukan pekerjaan di suatu perusahaan, respon terhadap pekerjaan tanpa menunda – nunda pekerjaannya dan langsung menyelesaikannya. Banyak karyawan di rumah makan Boyong Resto memiliki keterlibatan kerja yang rendah dilihat dari respon karyawan dalam menyelesaikan tugas dan selalu menunda – nunda pekerjaan yang telah ada, karyawan tidak langsung mengerjakan dan menyelesaikannya. Ada pun penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya dari penelitian yang diteliti oleh Patras (2017), Swagaretha K, Winarno, & Juariyah (2016) dan Utami & Palupiningdyah (2016) berpendapat bahwa adanya pengaruh keterlibatan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Budaya organisasi merupakan kebiasaan yang ada dalam organisasi tersebut yang sudah tertanam dalam organisasi tersebut seperti halnya berangkat ke tempat kerja tepat waktu atau disiplin dalam berkerja dan lain sebagainya. Di rumah makan Boyong resto budayanya sangatlah baik bisa dilihat dari banyak karyawan yang jarang absen kerjanya karena budaya disiplin dalam berkerja dalam rumah makan Boyong resto sangatlah baik dan terlihat dalam pelayanan semua karyawan sangatlah ramah kepada setiap semua pelanggan. Jadi bisa disimpulkan budaya organisasi dalam rumah makan Boyong Resto sangatlah baik hal ini berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB pada karyawan ketika budaya dalam organisasi sudah cukup baik maka hal ini bisa berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB karyawan dalam pekerjaannya. Ada pun penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya dari penelitian yang diteliti oleh Warsito (2008), Rini, Rusdarti & Suparjo (2013) dan Oemar (2013) berpendapat bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), terdapat juga penelitian yang masih simpangsiur hasilnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sari & Hajriani (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), namun berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Jalil (2012) yang menyatakan bahwa sikap budaya organisasi mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian yang diteliti oleh Rohyani & Azizah (2017) dengan variabel budaya organisasi dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. penelitian ini memodifikasi variabel komitmen organisasi dengan mengganti menjadi variabel keterlibatan kerja. Maka variabel dalam penelitian ini adalah keterlibatan kerja dan budaya organisasi pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian – uraian yang sudah dipaparkan dalam latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?
4. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?
5. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?
6. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan dimediasi oleh kepuasan kerja ?
7. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan dimediasi oleh kepuasan kerja ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian – uraian yang sudah dipaparkan dalam latar belakang di atas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
6. Menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.
7. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Bagi ilmu pengetahuan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi tambahan dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada aspek keterlibatan kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Bagi mahasiswa

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan, wawasan dan pertimbangan apabila melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi mengenai hubungan antara keterlibatan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* bagi pihak rumah makan Boyong Resto Sleman dalam membuat kebijakan dan pemeliharaan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat menunjang pengelolaan sumber daya manusia yang baik.