

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi, teknologi canggih telah mengubah lanskap bisnis secara drastis. Perusahaan dituntut untuk bisa berinovasi dan terus berkembang untuk tetap relevan dan bersaing di pasar global yang semakin kompetitif. Untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan diperlukannya pembentukan organisasi yang baik. Suatu organisasi diciptakan dengan tujuan utama untuk mencapai dan melampaui tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Dengan organisasi yang kokoh, perusahaan memiliki fondasi yangkuat untuk meraih kesuksesan jangka panjang. Hal ini berkaitan terhadap pengaturan aktivitas yang sejalan dengan visi, misi dan strategi perusahaan, salah satunya adalah pembentukan struktur sumber daya manusia.

Buruh mempunyai peranan yang utama bagi suatu organisasi perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Hasibuan (2006), yang mana buruh memegang prioritas primer organisasi perusahaan. Tiada keterlibatan para pekerja, memicu terjadinya kegiatan kerja suatu perusahaan perlahan menurun. Kunci utama kesuksesan suatu perusahaan adalah pencapaian terhadap memperoleh tenaga kerja yang memiliki kadar mutu yang berstandar tinggi dan kompetitif dalam memajukan suatu organisasi perusahaan. Salah satu kunci bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan baik adalah yang berkarakter dan mampu merespons secara positif dari segi emosional hingga mempunyai kecakapan kerja yang sesuai. Karyawan yang bekerja dengan baik akan memiliki kemampuan kerja yang bagus hingga memperoleh hasil akhir yang melewati batas tertinggi di organisasi perusahaan. Untuk itu, hal yang mesti diperhatikan adalah perusahaan harus dapat memihak karyawannya karena karyawan selalu memiliki keinginan, kebutuhan maupun tuntutan yang berubah – ubah. Perusahaan wajib menyimak kesulitan dan keperluan para tenaga kerja, terutama dari bidang perlengkapan, kemudian dari sisi pendapatan honor upah, serta komunikasi dengan atasan karyawan.

Fenomena yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati terkait dengan adanya sikap atau perasaan karyawan yang tidak menyenangkan dan bagaimana karyawan memiliki penilaian yang negatif terhadap pekerjaannya, yaitu

terdapat karyawan yang kecewa dikarenakan pekerjaan dan upah yang diperoleh tidak sebanding dengan karyawan yang bekerja di bagian lain, terutama pada pemberian bonus. Peneliti juga mendapatkan bahwa ada rasa tidak percaya dari pihak atasan terhadap karyawan atas usaha dan hasil kerja yang telah dilakukan.

Kasus berikut yang dilansir dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com) juga menunjukkan bagaimana karyawan merasa tidak diperhatikan oleh perusahaannya sehingga karyawan merasa kecewa, yaitu diberitakan ratusan karyawan PT Gunawan Fajar yang dikenal sebagai perusahaan kemasan karung plastik yang beroperasi di Kecamatan Lengkong, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur telah mengeruduk Kantor Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Nganjuk dan melakukan aksi protes karena gaji yang diterima tidak menyentuh upah minimum kabupaten. Joko Wahyudi yang berperan sebagai Koordinator SBTP FSBI PT. Gunawan Fajar, menjelaskan bahwa selama ini karyawan dibayar di bawah UMK, yaitu sebesar Rp 1.800.000,- yang mana UMK Kabupaten Nganjuk pada tahun 2022 yakni sebesar Rp 1.970.006,41. Joko melafalkan bahwa keadaan para buruh borongan yang tidak permanen lebih memprihatinkan, yaitu terkadang satu bulan ada yang menerima upah hanya sebesar Rp 500.000,- sampai dengan Rp 800.000,- dan maksimal sebesar Rp 1.600.000,-. Selain memperoleh honor upah yang tidak sesuai dengan standar UMK, hanya sekitar 172 pekerja yang didaftarkan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dari 800 – an karyawan PT. Gunawan Fajar. Dari fenomena dan kasus yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap dan emosi negatif yang dirasakan oleh karyawan tersebut menunjukkan ketidakpuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk upah karyawan yang tidak sebanding dan keadilan yang tidak setara. Ketidakpuasan ini dapat menyebabkan kekecewaan bahkan terciptanya aksi protes karyawan yang akan mempengaruhi efektifitas perusahaan.

Handoko (2001) menyampaikan bahwa kepuasan kerja ialah perihal kenikmatan dan tidak yang memainkan peranan seseorang terhadap hasil kerja. Tangkilisan (2005) mengemukakan bahwa kepuasan kerja diukur dari tingkatan perasaan puas seseorang karena memperoleh honor yang sesuai dengan kondisi kerja dari organisasi tempat para buruh melakukan kegiatan kerja.

Sutrisno (2016) mengungkapkan bahwa ada tiga dampak kepuasan kerja yang signifikan, antara lain produktivitas, ketidakhadiran, dan kesehatan. Pegawai yang

merasa bahagia dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif. Untuk mengatasi ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja, organisasi melakukan upaya seperti kenaikan gaji, pujian, pengakuan, dan kesempatan promosi. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan kesehatan fisik dan mental, serta kemampuan pegawai dalam pekerjaan. Kepuasan kerja yang tinggi meningkatkan produktivitas, sementara ketidakpuasan dapat mempengaruhi kehadiran dan keluarnya pegawai. Organisasi perlu terus melakukan evaluasi dan mengukur tingkat kepuasan kerja untuk memenuhi kebutuhan pegawai.

Satu diantarai aspek yang terlibat merupakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), hal ini dikemukakan oleh George dan Jones (dalam Fadillah, dkk., 2024). Penelitian sebelumnya (Triyanto & Santosa, 2009; Lestari & Ghaby, 2018; Anwar, 2021; Laksono, dkk., 2023; Fadillah, dkk; 2024;) juga menunjukkan hasil yang signifikan dan positif di antara OCB dengan kepuasan kerja.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Lukito (2020) merujuk terhadap perilaku karyawan yang memberikan kontribusi di luar lingkup tugas mereka yang sebenarnya. Ini dapat terlihat dalam ketaatan terkait norma dan prosedur organisasi atau lembaga, ketersediaan berkontribusi dengan kewajiban – kewajiban tambahan yang dijelaskan secara sukarela. Sementara itu, menurut Setiani dan Hidayat (2020) OCB mencakup perilaku karyawan yang bersedia melakukan hal dari luar kerangka pekerjaan dan aturan yang ditetapkan oleh suatu perusahaan, dan meskipun kurang dihargai secara langsung oleh organisasi atau perusahaan, perilaku ini dapat meningkatkan efektivitas organisasi atau perusahaan.

Dimensi OCB menurut Organ (dalam Muhdar, 2015), yaitu: 1) *Altruism* adalah perilaku pegawai yang mencakup mau terlibat dalam menolong sesama rekan yang kesusahan dalam pekerjaannya, baik dari pekerjaan organisasi ataupun permasalahan dengan sesama rekan kerja, 2) *Conscientiousness* adalah perilaku yang ditunjukkan dalam upaya melampaui harapan perusahaan, 3) *Sportsmanship* adalah tindakan menerima kondisi yang kurang ideal dalam suatu organisasi tanpa menentang orang-orang yang memiliki sportivitas tinggi dapat menambahkan suasana positif di lingkungan pekerja, 4) *Courtesy* adalah memaksimalkan keterikatan yang baik antara sesama tenaga kerja untuk mencegah permasalahan pribadi, 5) *Civic Virtue* adalah perilaku bertanggung jawab dalam kehidupan organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rosmika (2023) pada karyawan PT. Contect Jaya Medan menunjukkan bahwa OCB berdampak positif terhadap kepuasan kerja. Peristiwa ini menunjukkan nilai koefisien jalur 0.700 dan  $p$  value  $< 0.01$ . Kemudian dilanjut dengan sebesar 49 persen atau 0.49 variansi kepuasan kerja dijelaskan oleh OCB. Tingkah laku OCB pada karyawan PT. Contect Jaya Medan terlihat dari perilaku lebih mengutamakan orang lain (*altruism*), mengurangi konflik dengan sesama rekan (*courtesy*), keinginan tasamuh (*sportmanship*), memperhatikan terkait mempertahankan hidup organisasi (*civic virtue*), dan performa yang memenuhi syarat (*conscientiousness*) yang lebih bagus membantu menambah tingkat kepuasan kerja para buruh.

Hipotesis penelitian yang diteliti memiliki hubungan positif antara variabel OCB dengan variabel kepuasan kerja. Asumsinya ialah jika OCB tinggi, maka lebih meningkat juga kepuasan kerja, sebaliknya jikalau OCB rendah, kepuasan kerja juga akan lebih menurun.

Dilihat dari penjabaran diatas, peneliti berminat melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati”. Rumusan dalam penelitian adalah “Apakah ada hubungan antara *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati.”?. Tujuan dilakukannya penelitian berikut ialah agar mengetahui hubungan antara OCB dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati. Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian berikut terbagi menjadi dua, yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis. Manfaat teoretis adalah diharapkan penelitian yang dilakukan memperoleh hasil yang bermanfaat dalam mengembangkan ilmu psikologi pada umumnya dan pada khususnya Psikologi Industri dan Organisasi. Manfaat praktis adalah bagi karyawan, diharapkan penelitian ini memperoleh hasil yang dapat menjadi referensi bagi karyawan dalam peningkatan kepuasan kerja, karena karyawan yang melakukan OCB cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, merasa dihargai dan diakui atas kontribusi ekstra yang telah diberikan serta bagi perusahaan, diharapkan hasil dari penelitian ini mampu fokus terhadap sorotan untuk perusahaan agar lebih menaruh atensi pada tenaga kerja yang terlibat dan berkontribusi melebihi harapan yang bisa menambah rasa kepuasan kerja sehingga produktivitas suatu organisasi perusahaan akan semakin meningkat.