

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi mempunyai tujuan masing-masing yang berbeda satu sama lain. Dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut, dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya faktor internal maupun eksternal. Faktor internal berasal dari orang-orang atau sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi dan dapat menunjang kesuksesan organisasi itu sendiri.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi atau perusahaan harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain.

Suatu organisasi tidak lepas dari struktur – struktur dimana dalam masing-masing struktur memiliki fungsi dan tugas karyawan yang berbeda-beda sesuai dengan *job description* yang sudah ditetapkan. Hal tersebut tidak akan lepas dari peran manusia sebagai penggeraknya. Manusia dalam konteks organisasi disebut juga sebagai karyawan yang merupakan sumber daya yang paling utama, dimana kelangsungan hidup dan keberhasilan suatu organisasi tergantung pada peran manusia itu sendiri.

Sumber Daya Manusia (SDM) di beberapa organisasi atau perusahaan terlihat masih memiliki kualitas yang rendah, termasuk dalam organisasi atau instansi Pendidikan Tinggi. Hal tersebut, terlihat masih adanya mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan yang mereka terima di kampus. Dimana masih ditemukannya karyawan yang tidak ramah dalam melayani serta *indiscipliner* yang

membuat mahasiswa menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, masih adanya karyawan yang kurang membantu rekan kerjanya, walaupun pekerjaannya telah selesai. Melihat dari hal tersebut, maka Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk dapat memperbaiki kualitas diri sendiri dan dapat meningkatkan kemampuan bekerja dalam tim.

Universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi, yang harus menyadari akan berbagai tantangan dan terus meningkatkan kemampuan seiring dengan perubahan dan tuntutan masyarakat serta perkembangan Ilmu Teknologi (IPTEK). Tantangan yang dihadapi Perguruan Tinggi belakangan ini menunjukkan intensitas yang cepat dan kompleks, hal ini akan berpengaruh pada penyelenggaraan pendidikan di Perguruan Tinggi. Universitas Muhammadiyah Jakarta membutuhkan karyawan yang akan melakukan tugas lebih dari sekedar tugas utama dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan, dan bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam *job description* masing-masing. Di dalam dunia kerja yang dinamis sekarang ini, dimana tugas semakin sering dilakukan dalam tim, fleksibilitas sangat penting,

Peranan sumber daya manusia sangat penting bagi Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pendidikan dan Pelayanan. Pada Perguruan Tinggi, Sumber Daya Manusia menjadi dasar keberhasilan dalam memberikan jasa atau pelayanan yang baik, dalam hal ini adanya Tenaga Pendidik (dosen) dan Tenaga Kependidikan (administrasi atau tata usaha). Tenaga Kependidikan memegang peranan dalam pelayanan kepada mahasiswa, yang mempunyai tugas dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan perkuliahan. Tenaga Kependidikan harus dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan kepada mahasiswa. Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki beberapa fakultas, yang tiap fakultas mempunyai tenaga kependidikan yang terbagi dalam unit kerja masing-masing, yakni administrasi umum, administrasi akademik, administrasi keuangan, perpustakaan, dan laboratorium. Tenaga Kependidikan (administrasi) tersebut, ikut berperan dalam kemajuan Perguruan Tinggi selain Tenaga Pendidik (Dosen).

Kinerja perusahaan yang bagus diperoleh dari sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang memiliki kinerja bagus. Prestasi karyawan yang bagus ditunjukkan dari prestasi karyawan itu sendiri. Fakultas di Universitas Muhammadiyah Jakarta masih menunjukkan belum optimalnya kinerja karyawan, hal ini digambarkan bahwa masih adanya karyawan yang belum memiliki rasa kesadaran yang tinggi akan pekerjaan tambahan. Diketahui karyawan masih ada yang kurang peduli atas pekerjaan rekan nya yang banyak atau belum selesai. Ketidakpedulian ini akan menimbulkan suatu perasaan ketidakpuasan atas suatu pekerjaan, dan menghasilkan kinerja yang kurang baik. Menurut Mahadin, et al (2018;57) Kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, missal standar, target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahullu dan telah disepakati bersama. Untuk dapat mencapai Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berprestasi, Fakultas di Universitas Muhammadiyah Jakarta memandang penting peran Sumber Daya Manusia (SDM) untuk keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Prestasi tersebut menandakan bahwa kinerja karyawan baik dan dibutuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantara karyawan agar tercapai hasil kinerja yang lebih baik.

Untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia yang positif, perlu mengembangkan perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela dan tidak ada paksaan. Perilaku ini melampaui tuntutan formal dari pekerjaannya secara formal. (Andriyani dalam Gustika *et al*, 2018).

Menurut Renny Husniati, (2018), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela pegawai yang tidak secara langsung berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi pada keefektifan orgnisasi. Secara umum *Citizenship Behavior* merujuk pada 3 (tiga) elemen utama yaitu, kepatuhan, loyalitas, dan partisipasi. Kepatuhan dan loyalitas merupakan definisi *citizenship* dalam pengertian yang luas, sehingga esensi dari *citizenship behavior* adalah partisipasi. Keterlibatan kerja merupakan salah satu factor yang signifikan dalam menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Keterlibatan kerja yaitu derajat dimana orang dikenal dari pekerjaannya berpartisipasi aktif di dalamnya

dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri. (Wirawan, dalam Rina Oktaviana,2019)

Kepuasan kerja pada karyawan akan membawa dampak positif bagi organisasi atau perusahaan, kepuasan kerja menjadi faktor yang diperhatikan oleh organisasi untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Menurut Huseein Fattah (2017;63) kepuasan kerja adalah suatu tingkat kesenangan atau sikap dan emosional yang positif direspon sebagai hasil penilaian terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Kepuasan kerja akan terlihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan saja, tetapi kepuasan memiliki keterikatan dengan aspek lain, misalnya interaksi dengan atasan, rekan kerja, menaati aturan dan terlihat nyaman dengan lingkungan kerjanya.

Ketertarikan untuk meneliti mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didasarkan pada pentingnya OCB dalam mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja dalam tim maupun organisasi, sehingga dapat berkontribusi terhadap produktivitas organisasi secara keseluruhan. Selain pertimbangan tersebut, dari hasil pengamatan ditempat, menunjukkan masih rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan, yang dilihat dari kurangnya perilaku saling membantu antar karyawan maupun antar bagian, serta kurangnya kepedulian karyawan pada kinerja organisasi secara umum atau kinerja tim secara khusus, dan masih adanya beberapa karyawan yang mengeluh mengenai pekerjaan dan berbagai perilaku lainnya yang menunjukkan masih belum maksimalnya perilaku kewargaan organisasi karyawan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian yang akan penulis laksanakan, maka masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
2. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?

3. Apakah keterlibatan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam perumusan masalah yang hendak diteliti di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah keterlibatan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
3. Untuk mengetahui apakah keterlibatan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan
5. Untuk mengetahui apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian ditujukan agar dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca, pemerhati dan institusi atau lembaga yang terkait langsung. Manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah kedalam dunia kerja secara riil. Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan kerja, keterlibatan kerja, OCB dan kinerja serta dampak pada efektivitas organisasi

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dalam bekerja, yang dilihat dari kepuasan kerja keterlibatan kerja, OCB dan kinerja

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai studi banding dalam rangka penerapan teori yang telah diperoleh dengan kenyataan dalam pelaksanaannya sehari-hari.