

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Lingkungan organisasi yang semakin kompetitif menuntut setiap karyawan agar mudah menyesuaikan diri dengan tuntutan yang ada serta perubahan yang cepat. Selain itu, pekerjaannya lebih banyak dilakukan dalam tim daripada secara individual. Kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Perilaku yang menjadi tuntutan perusahaan saat ini tidak hanya perilaku *in-role* yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, tetapi juga perilaku *extra-role* yaitu peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan dari perusahaan. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) / Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO). Dasar kepribadian untuk PKO merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh.

Badan Arsip dan Perpustakaan adalah sebuah instansi yang bergerak dibidang pengelolaan perpustakaan juga pemeliharaan dan pengembangan arsip yang berupa buku-buku. Pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat ini menuntut seorang karyawan Badan Arsip dan Perpustakaan harus bisa melayani masyarakat dengan baik. Karena pelayanan dilakukan tidak hanya saat ada di kantor namun saat diadakan perpustakaan keliling yang memang harus bertemu masyarakat luas secara langsung. Badan Arsip dan Perpustakaan sering melakukan pekerjaan yang dilakukan diluar kantor seperti pelayanan di perpustakaan sekolah, mengadakan perpustakaan keliling. Dengan adanya pelayanan di luar kantor, pekerjaan kantor karyawan yang sedang bertugas di luar pun harus bisa dikerjakan oleh rekan

kerjanya. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk bisa membantu mengerjakan pekerjaan rekannya. Banyaknya arsip yang berupa buku pun menuntut karyawan harus bisa menjaga arsip-arsip tersebut, baik dalam pemeliharaan maupun dalam katalogisasi. Karyawan juga harus siap dan mau untuk melaksanakan pekerjaan di hari Sabtu yang seharusnya merupakan hari libur. Kunjungan ke perpustakaan lain pun sering dilakukan di luar jam kerja. Keputusan atasan maupun organisasi harus dipatuhi seorang karyawan karena itu merupakan hal yang bertujuan untuk kemajuan organisasi. Komunikasi antar karyawan pun seharusnya berlangsung secara baik dan adanya sikap saling menghargai antar karyawan agar semua itu bisa tercapai. Sehingga penting adanya perilaku kewarganegaraan organisasional (PKO) karyawan di Badan Arsip dan Perpustakaan agar semua tugas karyawan tersebut bisa terlaksana.

Menurut Sloat (1999) dalam Soegandhi, *et al* (2013), organisasi mengharapkan kinerja individual yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja adalah yang akhirnya akan mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan atau karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Pada dasarnya efektifitas suatu perusahaan dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja, memiliki

komitmen terhadap perusahaan dan juga perilaku kewarganegaraan organisasional (Robbins dan Judge, 2008). Oleh karena itu, kebutuhan dan keinginan dari karyawan sebagai SDM juga harus didukung oleh perusahaan agar karyawan dapat termotivasi untuk berkinerja baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sehingga dibutuhkan kerjasama perusahaan dalam menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan agar kinerja yang dihasilkan juga maksimal.

Menurut Robbins dan Judge (2008) komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Sedangkan menurut Moorhead dan Griffin (2013) komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Badan Arsip dan Perpustakaan sebagai salah satu lembaga negara memiliki berbagai permasalahan seperti kurangnya komitmen organisasi, adanya kepentingan lain saat jam kerja, ketidakpuasan terhadap atasan dan organisasi, kurangnya komunikasi antar karyawan dan ketidakcocokan terhadap rekan kerja. Banyak yang merasa jika menjadi PNS maka akan aman karena jika bekerja baik maupun kurang baik akan tetap mendapat gaji yang sama, pola pikir seperti itu membuat kurangnya komitmen organisasi seorang karyawan. Ketika ada peraturan organisasi yang berkaitan dengan pemotongan gaji, seperti kasus sistem presensi sidik jari,

mereka hanya mementingkan bagaimana bisa melakukan presensi saat pagi dan sore tepat waktu namun tak peduli saat jam kerja. Adanya kepentingan di luar kantor yang tidak berhubungan dengan pekerjaan seperti pekerjaan rumah tangga juga menjadi alasan mangkirnya karyawan saat jam kerja.

Menurut Sutrisno (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2008) kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan. Selain kepuasan kerja ada hal lain yang menjadi perilaku karyawan yang berdampak positif bagi perusahaan yaitu komitmen organisasi.

Selain masalah komitmen organisasi yang kurang, beberapa karyawan merasa bahwa mereka tidak puas dengan keputusan maupun tindakan yang dilakukan atasan. Jika ada teguran-teguran karyawan hanya mengindahkan teguran tersebut saat itu juga dan akan melakukan kesalahan lagi dikemudian hari. Ada juga karyawan yang tidak puas karena karyawan tersebut tidak diikuti sertakan jika ada proyek, namun hal itu karena memang karyawan tersebut mempunyai kinerja dan kerja sama yang kurang baik.

Sena (2011) membuktikan bahwa: (1) komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara bersama-sama/simultan berpengaruh positif terhadap PKO pegawai, (2) sedangkan secara keseluruhan masing-masing komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap PKO pegawai. Peneliti lain William dan Setiawan (2013) membuktikan bahwa: (1) komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan secara simultan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap PKO, (2) sedangkan secara keseluruhan masing-masing komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap PKO.

Wasposito dan Minadaniati (2012) menjelaskan bahwa PKO merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas dan pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2014), perilaku kewarganegaraan organisasi (PKO) adalah perilaku perilaku pegawai yang diluar tugas. Secara umum, ada tiga komponen utama PKO. Pertama perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak memerlukan latihan (bersifat alami), dengan kata lain, orang melakukan tindakan tersebut dengan sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak personalia Badan Arsip dan Perpustakaan tersebut terdapat beberapa masalah. Masalah yang dianggap sering muncul yaitu masalah yang berkaitan dengan kurangnya perilaku kewarganegaraan organisasional karyawan di Badan Arsip dan Perpustakaan mayoritas pegawai PNS. Diantaranya adalah karyawan yang hanya datang pagi untuk melakukan presensi namun setelah itu karyawan itu meninggalkan pekerjaannya di jam kerja. Mereka juga tidak terlihat ada di meja kerjanya setelah jam istirahat namun kembali saat presensi pada sore hari. Saat akhir pekan karyawan dituntut untuk bekerja secara lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya. Namun ada karyawan yang tidak datang meskipun pekerjaannya di kantor masih banyak. Ketika ada proyek yang harus dikerjakan, ada karyawan yang malas-malasan dan kurang aktif dalam pelaksanaannya. Sedangkan dari sisi karyawan, masalah yang di indikasikan akibat rendahnya PKO adalah tidak aktifnya rekan kerja mereka

saat bekerja secara lembur atau dalam proyek, kurang membantu rekan kerjanya saat dibutuhkan. Bahkan menurut mereka ada karyawan yang sering merasa tidak puas terhadap atasan maupun organisasi, karyawan tersebut sering melakukan komplain atas pekerjaan. Ketika ditegur atas kesalahannya mereka tidak mengindahkan teguran tersebut. Dapat disimpulkan dari masalah-masalah diatas, di Badan Arsip dan Perpustakaan tersebut diindikasikan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasional karyawan disana masih rendah, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional karyawan Badan arsip dan perpustakaan Surabaya dan pengaruh komitmen organisasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional karyawan Badan arsip dan perpustakaan Surabaya. Dengan berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional Karyawan Badan arsip dan perpustakaan Surabaya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada diatas maka yang menjadi rumusan dari permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional di Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional di Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional di Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional di Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat akademis**

Memberikan tambahan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasional dan perilaku kewarganegaraan organisasional.

#### **2. Manfaat praktis**

Memberikan informasi tambahan kepada manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasional.

### **1.5. Sistematika Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini sebagaimana dijelaskan dalam rincian berikut:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika skripsi.

**BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu, landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, model penelitian dan hipotesis penelitian

**BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan di paparkan mengenai desain penelitian, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, pengukuran data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel teknik pengambilan data, dan analisis data yang digunakan dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya.

**BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab empat diuraikan tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil.

**BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini akan ditarik kesimpulan mengenai semua pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan berisi saran-saran yang mungkin dapat berguna sebagai pertimbangan dalam mengambil langkah selanjutnya.