

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Persaingan bisnis pada saat ini semakin berkembang mengakibatkan tingginya persaingan antara usaha-usaha yang ada seperti, perdagangan, industri, maupun jasa. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan yang sangat pesat mengakibatkan pelaku usaha ditantang untuk dapat menghadapi tantangan maupun hambatan yang semakin kompetitif. Sumber daya manusia mempunyai peran penting baik secara perorangan ataupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah perusahaan, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Hal ini menunjukkan sumber daya manusia sangatlah penting bagi perusahaan karena sebagai salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang merupakan perilaku individu yang berperan dalam kegiatan organisasi dimana perilaku individu berasal dari kesadaran diri bukan karena adanya paksaan atau imbalan dari perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang berasal dari kesadaran diri tanpa adanya paksaan, misalnya membantu rekan kerja, sopan kepada orang lain), atau perilaku karyawan yang dilakukan secara disengaja tanpa mengharapkan reward dari perusahaan. (Rahayu et al., 2022) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi

tuntutan peran di tempat kerja yang melibatkan beberapa perilaku yang meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah bagi karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu bentuk dari perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. (Nyoman et al., 2019) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ditandai dengan usaha yang dilakukan karyawan dalam bentuk apapun tanpa mengharapkan imbalan sehingga memberikan manfaat bagi perusahaan. Contoh dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah mempunyai inisiatif untuk membantu rekan kerja, mentaati segala prosedur dan aturan yang berlaku di perusahaan, memberikan saran yang berguna bagi perusahaan, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa mengeluh, dan mampu bekerja dengan baik tanpa adanya pengawasan dari atasan (Nurhayati, 2016).

Salah satu aspek yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* ialah Kepuasan Kerja. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat diartikan perasaan senang atau tidak senang seorang pegawai terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja lebih mencerminkan sikap dari para pelaku. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang perusahaan, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal lebih dari itu

karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka. Karyawan yang merasa puas maka akan bertindak dalam peningkatan kinerja perusahaan melalui perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kepuasan kerja karyawan yang meningkat maka akan meningkatkan pula perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan (Miftakhul Ummah, 2020).

Karyawan yang merasa loyal terhadap organisasi cenderung lebih bersedia untuk melakukan tindakan sukarela yang menguntungkan organisasi, seperti membantu rekan kerja, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, dan memberikan kontribusi diluar tugas-tugas formal mereka. Menurut (Anwar, 2018) menyatakan bahwa loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Karyawan yang loyal biasanya memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap perusahaan, serta berusaha untuk memberikan kontribusi terbaik untuk keberhasilan perusahaan tersebut. (Ansori, 2016) yang menitikberatkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan yaitu taat pada peraturan, tanggung jawab dan sikap kerja. Apabila hal-hal tersebut dapat terpenuhi dan dimiliki oleh karyawan, maka niscaya karyawan tersebut akan memiliki loyalitas yang tinggi sesuai

dengan harapan perusahaan.

Berkaitan dengan hal tersebut pegawai merupakan salah satu sumber daya terpenting pada perusahaan karena perilaku OCB mereka sangat berpengaruh dalam menciptakan pelayanan yang optimal terhadap para pelanggan. Penelitian ini mengambil objek penelitian pada salah satu perusahaan yang berfokus pada penyedia jasa yaitu PT. Air Minum Giri Menang Kota Mataram. PTAM Giri Menang Kota Mataram merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih. PTAM Giri Menang ini didirikan 1980 dengan nama pdam kabupaten lombok barat sesuai dengan PERDA nomor 6 tentang pendirian PDAM Kabupaten Lombok Barat. Masalah Ketersediaan infrastruktur dan pelayanan sumber daya air nampaknya menjadi sangat timpang dan sensitif. Untuk itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya air yang tepat guna agar potensi yang ada dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah Indonesia mewajibkan seluruh daerah mendukung perkembangan penyediaan air minum di perkotaan dan daerah. Hal ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 1975 pada tanggal 3 november 1975 mengenai pengalihan bentuk perusahaan air minum dari dinas daerah menjadi pemerintah daerah, dan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1980 yang diterbitkan pada tanggal 18 juni 1980 mengenai pelaksanaan ketentuan yang berlaku dalam rangka pembinaan dan pengelolaan perusahaan daerah air minum (Agustriani, 2017).

Permasalahan awal yang ditemukan mengenai perilaku OCB pada karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram ialah masih ada beberapa karyawan yang kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya. Berikut adalah hasil prasurvey OCB pada karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram :

**Tabel 1.1 Hasil Prasurvey *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Divisi	Aspek	Uraian
SDM	Indisipliner	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sering mencuri waktu untuk istirahat pada jam kerja</li> <li>b. Terlambat kerja setelah waktu istirahat</li> <li>c. Mengulur waktu dalam penyelesaian pekerjaan</li> </ul>
	Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan karyawan di luar jam kerja</li> <li>b. Kurang dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya</li> <li>c. Individualis dalam penyelesaian pekerjaan</li> <li>d. Kurang komunikatif dengan rekan kerjanya</li> </ul>

Sumber : Hasil Prasurvey 2023

Berdasarkan tabel diatas pada Aspek indisipliner uraian Pertama, masih ada beberapa karyawan sering mencuri waktu untuk istirahat pada saat jam kerja. Kedua, karyawan terlambat masuk kerja setelah waktu istirahat. Ketiga, mengulur waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Pada Aspek sosial uraian Pertama, kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan karyawan diluar jam kerja. Kedua, kurangnya kerja sama antar karyawan. Ketiga, individualis dalam penyelesaian pekerjaan. Keempat, kurang komunikatif antar karyawan.

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 9 karyawan terkait Kepuasan Kerja yang menyatakan bahwa pada perusahaan PT. Air minum

giri menang Kota Mataram masih ada beberapa karyawan yang masih belum puas terhadap apa yang diberikan perusahaan. Karyawan merasa gaji yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan beban kerja yang diterima. Permasalahan itu juga berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, ketika karyawan konsisten dalam menunjukkan perilaku sukarela tetapi perilaku tersebut tidak diakui atau dihargai maka dapat menghasilkan ketidakpuasan dalam bekerja. Berikut data Wawancara Pada Karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram terkait Kepuasan Kerja :

**Tabel 1.2 Data Wawancara Karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram**

Divisi	Hasil wawancara
Pelayanan	Gaji yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja yang saya terima
Meter Air	Kurangnya kerja sama antar karyawan
Produksi	Kesempatan promosi yang diberikan perusahaan masih belum luas buat saya

Adapun faktor lain yang dapat menyebabkan loyalitas kerja karyawan menurun Pada PT. Air Minum Giri Menang Kota Mataram adalah kurangnya transparansi hubungan antara pemimpin dan karyawan itu sendiri sehingga menimbulkan rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan sedikit menurun, dan akhirnya dari hal-hal yang kurang baik tersebut yang membuat nilai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak akan timbul dikarenakan hubungan yang tidak baik antara atasan dengan karyawan, perilaku tersebut dapat menyebabkan menurunnya loyalitas karyawan.

Berdasarkan uraian diatas pada aspek indiscipliner yang berkaitan

dengan loyalitas kerja, masih ada karyawan yang melanggar aturan yang sudah ditetapkan perusahaan. Pada aspek sosial yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, karyawan merasa kurangnya kesadaran dan kerja sama antar karyawan, sehingga hubungan antar karyawan menjadi tidak harmonis. Pada uraian diatas terkait masalah yang berkaitan dengan variabel loyalitas kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* yang dimana perilaku yang ditunjukkan karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan perusahaan, dari hal-hal yang kurang baik tersebut dapat menyebabkan kurang optimalnya karyawan dalam bekerja pada PT. Air Minum Giri Menang Kota Mataram.

Terdapat *research gap* penelitian terkait pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, (Sudarmo & Dwi Ario Wibowo, 2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Ansori, 2016) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan latar belakang diatas dan adanya gap yang terjadi maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “*Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior*”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja pada karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship*

*Behavior?*

3. Apakah Loyalitas Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior?*
4. Apakah Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior?*

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram

1. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja karyawan PTAM Giri Menang Kota Mataram
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
3. Untuk mengetahui pengaruh Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
4. Untuk mengetahui variabel Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja yang paling berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi sumber pustaka yang positif dan menjadi media penambah pengetahuan seputar manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi PTAM Giri Menang Kota Mataram mengenai seberapa rendah dan tingginya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di perusahaan tersebut, seberapa rendah dan tingginya Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja di perusahaan tersebut.

