

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Besarnya kemajuan teknologi yang menggeser peran manusia menuntut CV. Samchick Blitar untuk berkembang dan bersaing di era *moderent*. Perkembangan pasar yang kian hari mengalami perubahan menyebabkan pihak manajemen harus mengikuti tuntutan teknologi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Suatu perusahaan dapat berkembang jika selalu tanggap terhadap perubahan lingkungan disekitarnya sesuai dengan jaman, teknologi dan ilmu pengetahuan. Manajemen merupakan proses mengelola sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yang dimana pengelolaan tersebut memiliki pengaruh yang besar dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan, mengontrol dan menciptakan kepercayaan antara pegawai dan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

CV. Samchick Blitar adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang *food and baverage*. Usaha ini didirikan pada tahun 2018 yang beralamat di Desa Ringinanom Kecamatan Udanawu. Usaha ini adalah usaha yang menyediakan beberapa menu makanan cepat saji yang meliputi ayam geprek, *chicken steak*, ayam crispy, mie goreng, nasi goreng dan sebagainya. CV. Samchick Blitar dengan menerapkan *Spiritual Company* yang setiap minggu bersama-sama melakukan pembacaan kitab suci Al-Qur'an secara online yang guna meningkatkan nilai spiritual karyawan dan meningkatkan nilai positif dalam suatu team. CV. Samchick Blitar beranggotakan 250 karyawan dari total 24 cabang tersebar di beberapa kota dengan gaji 900.000/bulan. Pimpinan perusahaan juga berusaha memberikan berupa tunjangan dan bonus kepada karyawan agar meningkatkan kepuasan, motivasi, komitmen dan kekompakan karyawan dalam bekerja

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di CV. Samchick Blitar dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. (Vannecia, 2013) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi, iklim organisasi,

kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, dan kualitas interaksi. Pada penelitian (Darmawati et al. 2013) di simpulkan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi signifikansi kepuasan kerja karyawan.

Di saat peneliti melakukan penelitian di Cabang Blitar ada beberapa karyawan yang mengatakan kurang percaya dengan rekannya karena hubungan yang kurang baik. Hal tersebut terjadi dikarenakan perbedaan daerah asal setiap karyawan, Saat peneliti melakukan wawancara ada beberapa karyawan yang menganggap bahwa beban pekerjaan terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan gaji yang diberikan. Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* akan berakibat pada hubungan antar karyawan akan semakin buruk, muncul ketidakpatuhan pada peraturan, dan tidak menutup kemungkinan akan ada rasa iri kepada rekan kerja

Tabel 1.1 hasil prasurvey *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No	Aspek	Skor
1	indisipliner	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Saat tidak ada pengawas sering mencuri waktu untuk istirahat.</li> <li>b. Teledor saat menjalankan pekerjaan.</li> <li>c. Terlambat kerja setelah waktu istirahat habis</li> </ul>
2	Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurangnya kerja sama antar karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.</li> <li>b. Kurang komunikatif dengan rekan kerja lainnya.</li> <li>c. Kurangnya partisipasi karyawan diluar jam kerja.</li> </ul>

Berdasarkan tabel diatas setelah melakukan observasi dan wawancara kepada *Human Resource Development (HRD)*, *Chief Operating Officer (COO)*, 2 karyawan yang masih bekerja dan 2 karyawan yang sudah keluar. Mendapatkan kesimpulan mengenai aspek indisipliner uraian diketahui bahwa Saat tidak ada pengawas sering mencuri waktu untuk istirahat, Teledor dalam menjalankan pekerjaan, Terlambat kerja setelah waktu istirahat habis dan untuk sosial dapat dilihat bahwa masih Kurangnya kerja sama antar karyawan

dalam melaksanakan pekerjaan, Kurang komunikatif dengan rekan kerja lainnya. Kurangnya partisipasi karyawan dilur jam kerja. *Human Resource Development* (HRD) mengatakan bahwa masih banyak permasalahan mengenai sumber daya manusianya yang masih perlu di perbaiki kedepannya. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa masih kurang optimal dalam menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap seorang karyawan dalam menanggapi pekerjaan yang diberikan kepada karyawan tersebut, dimana kepuasan dalam CV. Samchick Blitar terbilang lebih dari cukup mulai tujangan dan bonus yang diberikan. Walaupun begitu gaji di perusahaan samchik tergolong rendah dibawah UMR daerah yang membuat kebanyakan pekerja merasa kurang puas karena kebanyakan pekerja masih tergolong muda menilai dari umur 18 tahun – 25 tahun. Pada penelitian (Made et al. 2014) disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi seseorang karyawan. Menurut (Luthans, 2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu emosi yang merespon terhadap situasi kerja, sehingga kepuasan kerja tidak dapat dilihat namun bisa dirasakan dan akan tercermin dalam sikap seperti semakin loyal pada organisasi, bekerja dengan maksimal, dan mematuhi peraturan yang dibuat dalam organisasi. Kepuasan kerja diartikan sebagai tanggapan emosional seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaannya yang dilakukan karyawan (Nawawi, 1998).

Selanjutnya *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya menurut Robbin & Judge, (2007) karena adanya komitmen organisasi yang tinggi. Ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang dimasukinya, maka orang tersebut akan berusaha untuk memajukan organisasinya dan beratahan di dalam organisasinya karena keyakinannya terhadap perusahaan tersebut tinggi. Menurut penelitian (Dhatu Dewanggana et al. 2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Cv. Samchick Blitar, memiliki kondisi lapangan yang dirasa sudah dijalankan dengan baik, mulai dari bertanggung jawab terhadap karyawan, jujur, adil, dan tegas kepada karyawannya akan tetapi masih banyak permasalahan di dalam bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang perlu di tanggulangi karena dalam satu cabang selalu memiliki pekerja dari wilayah dan daerah yang berbeda. Oleh karena itu ketika seseorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja otomatis karyawan tersebut akan berusaha untuk tetap bekerja dengan mengikuti semua ketentuan yang di berikan di dalam perusahaan dan berusaha mempertahankannya.

pada latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen organisasi sebagai mediasi di CV. Samchick Blitar.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas pada CV. Samchick Blitar maka adapun perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan komitmen organisasi pada Perusahaan?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi Perusahaan?
4. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
5. Apakah Komitmen Organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian menarik tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* pada CV. Samchick Blitar
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
5. Untuk mengetahui peran Komitmen Organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan referensi bagi peneliti yang baru memulai melakukan penelitian yang berhubungan dengan sumber daya manusia sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan terkait Pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. dengan Komitmen organisasi sebagai mediasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari peneliti ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan bahan pertimbangan untuk perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menentukan kebijakan secara tepat yang berkaitan dengan Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen organisasi sebagai mediasi.