

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era teknologi industri saat ini persaingan di dunia bisnis elektronik sangat ketat, perusahaan saling berlomba untuk memproduksi barang elektronik sesuai dengan yang di butuhkan oleh masyarakat. Begitupun dengan toko elektronik yang berlomba-lomba menyediakan berbagai macam elektronik yang saat ini lagi trendi hanya untuk memenuhi keinginan konsumen agar mampu bersaing dipasaran. Tidak hanya dalam hal penyediaan barang tetapi juga dalam hal Sumber Daya Manusianya (SDM). Tidak bisa dikatakan sebuah perusahaan apabila di dalam perusahaan tersebut tidak ada Sumber Daya Manusia (SDM). Keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada sumber daya manusianya. Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional adalah sumber daya manusia yang cakap dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan, keterlibatan SDM dalam perusahaan dapat diimplementasikan dalam bentuk pegawai, tenaga kerja maupun karyawan.

Menurut Arianto (dalam Nurul Musyafidah, 2018) 'Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya'. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor

Utama yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pada saat ini banyak sekali beredar toko elektronik di Indonesia. Maraknya toko elektronik diakibatkan oleh generasi milenial yang mengikuti trend masa kini, dengan begitu pihak toko akan berbondong-bondong untuk mendapatkan produk keluaran terbaru yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini. Tidak hanya dalam produk pihak toko juga harus memperhatikan kualitas pelayanan agar para pembeli merasa puas. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari bagaimana cara karyawan dalam bersikap kepada para pembeli.

Seorang karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan para konsumen, mempunyai jiwa kreatif dan produktif agar para konsumen tertarik untuk membeli produk, mempunyai etos kerja yang tinggi terhadap profesinya serta selalu melakukan pengembangan diri secara terus-menerus. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya ditentukan dalam performa kinerja karyawan itu sendiri, melainkan juga dilihat dari tingkat kepuasan kerja karyawan karena apabila seorang karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya (Luthans dalam Habibie, 2017). Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. karena karyawan merupakan mitra dari perusahaan dan berpengaruh

terhadap keberlangsungan dari suatu organisasi atau perusahaan, maka perlu diperhatikan juga kepuasan kerja dari karyawan karena para karyawan yang bekerja bukan hanya bekerja tetapi mereka juga harus mendapatkan kepuasan dari apa yang telah mereka kerjakan, contohnya adalah seperti mendapatkan gaji, bonus, dan promosi yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan.

Menurut Handoko (dalam Edy Sutrisno, 2016:75) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Jika karyawan dalam organisasi memiliki kepuasan, maka karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu melakukan yang terbaik untuk perusahaan.

Mempunyai karyawan dengan kemampuan kerja diatas rata-rata, mampu berkomitmen dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah karena banyak faktor yang mempengaruhinya, salah satunya faktor penunjang dalam peningkatan

kerja adalah budaya organisasi. Perubahan yang terjadi di dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi strategi dari perusahaan, karena setiap perubahan yang *instant* atau cepat dapat menimbulkan kendala bagi perusahaan. Oleh sebab itu budaya organisasi harus mengacu kepada inovasi, keahlian, kreativitas, kecerdasan, motivasi yang tinggi dari karyawan itu sendiri. Hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan karena mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Oemar (dalam Habibie, 2017) budaya organisasi mengarahkan perilaku pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja, komitmen dan loyalitas, serta perilaku *extra role* seperti; membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan *extra*, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi property organisasi, menghargai peraturan yang berlaku, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan, memberi saran yang membangun, serta tidak membuang waktu ditempat kerja dengan percuma. Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan dimasa yang akan datang.

Budaya organisasi berdampak kuat terhadap karyawan dalam lingkungan dengan persaingan ketat. Budaya yang kuat, memiliki nilai-nilai organisasi yang dipegang teguh dan dijunjung oleh semua karyawan. Semakin banyak anggota yang menerima nilai-nilai utama dari organisasi maka semakin besar komitmen terhadap berbagai nilai itu dan akan menyebabkan budaya tersebut semakin kuat. Hasil dari budaya yang kuat adalah semakin sedikitnya perputaran karyawan pada organisasi. Budaya

kuat juga menunjukkan kesamaan persepsi atau kesepakatan yang tinggi antara anggota dari organisasi mengenai apa yang diyakini organisasi. Dampak dari tujuan semacam ini dapat membangun kekompakan, loyalitas, dan komitmen dalam keorganisasian serta dapat memperkecil atau meminimalisir perputaran karyawan dalam suatu organisasi.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah OCB. Menurut Robbins dan Judge (dalam Habibie 2017), organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki prestasi kerja yang lebih baik. Selain itu sikap positif perilaku *extra role* karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan. OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di *reward* oleh perolehan kinerja tugas. OCB melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku proposial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Tugas-tugas pimpinan akan menjadi lebih ringan jika terdapat karyawan-karyawan dengan OCB tinggi, sehingga konsekuensinya akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya (Hardaningtyas dalam Habibie, 2017).

Seperti fenomena di salah satu toko retail handphone area Mojokerto yaitu Topsell yang selalu membenahi diri agar bisa bersaing dengan toko retail handphone yang lain. Toko ini merupakan toko favorit yang tidak kalah saing dengan toko retail handphone KSC dan toko retail

handphone lainnya di wilayah Mojokerto. Topsell merupakan toko retail handphone yang banyak diminati oleh masyarakat karena dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang setiap harinya ke toko ini sudah menunjukkan bahwa Topsell lebih unggul dari toko retail handphone lain. Pelayanan yang ramah dan berbagai macam produk handphone serta aksesoris yang disediakan pihak Topsell inilah yang membuat pengunjung merasa diperhatikan. Agar dapat terus menjadi toko retail handphone yang diminati oleh masyarakat maka Topsell harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Budaya organisasi di Topsell memiliki tujuan untuk menciptakan nilai-nilai saling menghormati, saling percaya, bertanggung jawab, berlaku jujur dan menumbuhkan kreativitas dan inovasi karyawan demi kenyamanan dalam pencapaian kinerja yang baik bagi setiap karyawan. Dengan adanya budaya organisasi tersebut ikut memberi pengaruh terhadap berkembangnya organisasi sampai pada keadaan seperti sekarang ini, tetapi dalam perkembangannya tingkat kestabilan pegawai memberikan dampak terhadap budaya organisasi itu sendiri, sehingga mempengaruhi kepuasan karyawan dalam organisasi. Budaya organisasi yang ada pada Topsell diharapkan dipahami oleh semua anggotanya. Karena jika mereka sudah memahami budaya organisasinya maka mereka akan memiliki pandangan yang sama baik pemilik perusahaan maupun karyawannya. Semakin kuat budaya organisasi, kepuasan karyawan juga akan semakin tinggi, karena hubungan budaya organisasi dan kepuasan kerja memiliki sifat yang kuat, positif dan searah. Sebaliknya apabila budaya dari perusahaan lemah maka kepuasan kerja

karyawan juga akan menjadi lemah, karena budaya organisasi dan kepuasan kerja saling berhubungan antara yang satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan Topsell terdapat budaya organisasi yang kuat di dalam perusahaan dimana karyawan diberi kebebasan berpendapat dan memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi antara satu karyawan dengan karyawan lain, tetapi masih ada beberapa masalah yang timbul dari tingkat kepuasan kerja karyawan yang masih belum terpenuhi, hal ini diindikasikan oleh budaya organisasi dan perilaku *organizational citizenship behavior*. Indikasi adanya budaya organisasi yaitu sebagian karyawan masih belum bisa menerapkan pelayanan yang baik dikarenakan ketika mereka menghadapi seorang konsumen yang rewel membuat beban kerja karyawan menjadi bertambah. Beban kerja yang meningkat mengakibatkan perasaan bosan seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan membuat kinerja karyawan terganggu, sehingga timbul rasa malas dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam upaya meningkatkan budaya organisasi, pihak Topsell memberikan hadiah atau bonus kepada karyawan yang kinerjanya baik.

Faktor kedua yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan adalah rendahnya perilaku OCB disetiap karyawan. Karena perilaku OCB ini dapat meningkatkan kepuasan kerja tersendiri bagi karyawan yang membantu rekan kerjanya saat rekan kerjanya membutuhkan bantuan. Selain itu, kerjasama antar rekan kerja tidak terjalin dengan baik dan tidak saling mendukung. Hal ini ditunjukkan dari cara melayani konsumen yang kurang bertanggung jawab dan saling

melempar tanggung jawab. Dalam upaya meningkatkan perilaku OCB terhadap karyawan pimpinan memberikan motivasi untuk memupuk kualitas pelayanan dalam diri masing-masing karyawan, namun upaya tersebut masih belum optimal.

Menyadari betapa pentingnya budaya organisasi dan peran OCB terhadap kepuasan kerja seorang karyawan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kepuasan Kerjakaryawan Topsell Bhayangkara, Mojokerto”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja ?
2. Apakah *organizational citizenship behavior (OCB)* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja ?
3. Apakah budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior (OCB)* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi secara signifikan terhadap kepuasan kerja
2. Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* secara signifikan terhadap *kepuasan kerja*
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior (OCB)* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dalam menambah pengetahuan serta bisa digunakan sebagai literatur untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya manajemen sumber daya manusia, sehingga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya

2. Bagi Pihak Praktisi

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi penelitian lain sekaligus dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan masukan lain bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama bagi yang mengadakan penelitian bisa menambah pengalaman dan bisa juga sebagai sarana latihan untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan permasalahan yang sejenis dalam masyarakat sebelum terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya.