

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan adalah lingkungan dimana aktivitas produksi atau jasa dilakukan, aktivitas tersebut bertujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Dalam melakukan kegiatan produksi barang atau jasa di perusahaan ada beberapa teknologi yang dibutuhkan misalnya komputer, mesin, dsb. Adapun yang lebih penting dari teknologi yang canggih yaitu Sumber Daya Manusia di dalamnya, karena tanpa adanya manusia kegiatan atau tujuan yang sudah dibuat tidak bisa berjalan dengan lancar. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja atau perilaku dari Sumber Daya Manusia pada perusahaan tersebut dalam menjalankan tugas maupun kegiatan untuk perusahaan (Mujabah, 2017).

Aset utama untuk memperlancar segala aktivitas yang ada dalam sebuah perusahaan ialah Sumber Daya Manusia. Dalam al- Qur'an surah Al-An'am ayat 165:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ  
الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

Artinya : “Dan Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi dan dia mengangkat (derajat) sebagian kamu di atas yang lain, untuk mengujimu atas (karunia) yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat memberi hukuman dan sungguh, Dia Maha Pengampun, Maha Penyayang.”

Selain lancarnya aktivitas perusahaan, tujuan – tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan akan mudah tercapai. Tujuan tersebut tercapai tidak luput karena adanya perilaku dari karyawan yang siap dan tanggap terhadap berbagai kondisi atau persoalan yang terjadi. Dalam hal ini menyantakan, meskipun di perusahaan memiliki berbagai peralatan modern untuk melakukan produksi barang atau jasa, tidak akan bisa menggantikan peran Sumber Daya Manusia karena Sumber Daya Manusia adalah perencana, penggerak, dan pembuat tercapainya tujuan yang ada di perusahaan.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ialah sikap baik sekelompok atau seorang karyawan perusahaan dengan bekerja melebihi kewajiban atau tugas yang harus dikerjakannya tanpa meminta bayar lebih ke pihak atasan kerjanya atau disebut kerja sukarela. Adapun contoh dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* misalnya membantu rekan kerja tanpa mengharapkan imbalan, membantu mengarahkan rekan kerja baru, bersikap sopan, memberikan saran untuk perkembangan perusahaan dsb. Memiliki karyawan yang tinggi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan suatu keberuntungan bagi perusahaan, namun jika rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan akan menyebabkan sulit berkembangnya perusahaan. Adapun kemungkinan faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan tersebut yaitu :

Faktor pertama penyebab rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan yaitu Budaya Organisasi yang merupakan

sebuah pola pada perusahaan atau instansi yang sudah melekat dari sejak lama digunakan untuk membentuk sikap dan karakter pada karyawan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Rendahnya Budaya Organisasi pada perusahaan akan membuat kurang optimalnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, bahkan karyawan akan kurang tanggap dengan kondisi pekerjaan atau permasalahan yang ada di perusahaan tersebut. Adapun Budaya Organisasi yang bisa meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu perusahaan selalu melakukan musyawarah atau meminta pendapat pada karyawan untuk mempertimbangkan pengambilan keputusan dalam pekerjaan, apabila ada karyawan yang kurang bagus dalam bekerja maupun berkomunikasi, maka perusahaan tersebut bagusnya mengadakan pelatihan untuk karyawan tersebut. Selain itu selalu memberikan kepercayaan terhadap karyawan agar mereka dapat bekerja nyaman dan puas.

Faktor kedua penyebab rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan yaitu Kepuasan Kerja yang merupakan hal yang dirasakan seseorang terhadap ketercapaian atau tidaknya harapan seseorang dalam sebuah organisasi, Kepuasan Kerja terlihat dari segi sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap suatu bagian yang disukai dan tidak disukai saat bekerja. Karyawan yang merasa puas terhadap hasil dalam sebuah pekerjaan akan termotivasi sehingga lebih loyal dalam beraktivitas, begitu pun sebaliknya ketika dalam bekerja tingkat kepuasan terhadap hasilnya rendah, maka mereka akan cenderung kurang disiplin dalam bekerja, bahkan

mereka akan tidak bertahan lama untuk bekerja di perusahaan tersebut karena kurangnya motivasi untuk mereka tetap bekerja di tempat tersebut.

Faktor ketiga rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ialah Komitmen Organisasi. Komitmen Organisasi adalah perilaku individu dalam sebuah organisasi yang dijadikan tolak ukur bagi organisasi untuk mengukur kekuatan individu tersebut dalam menjalankan tugas (Muryati, 2022). Komitmen Organisasi terlihat ketika karyawan mampu meluangkan waktunya untuk kepentingan organisasi dibandingkan kepentingannya sendiri. Ketika rendahnya Komitmen Organisasi akan menimbulkan rasa malas dan kurangnya tanggung jawab yang diberikan karyawan terhadap organisasi tersebut.

Qhomemart merupakan pusat berbelanja grosir daerah Yogyakarta dengan konsep *one-stop-shopping* yang menjual berbagai perlengkapan rumah yang terpercaya di kota Yogyakarta karena produk yang dijual di Qhomemart dari brand ternama dengan memberi garansi setiap pembelian produk.

Budaya Organisasi yang terdapat di Qhomemart transparansi, pertanggung jawaban, kewajaran. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan dalam melaksanakan proses keputusan terhadap karyawan. Pertanggung jawaban berkaitan dengan kesesuaian di dalam melaporkan pelaksanaan kewajiban secara tepat waktu berdasarkan ketentuan yang telah disetujui. Kewajaran berhubungan dengan keadilan dan kesetaraan karyawan dalam mendapatkan hak sesuai dengan yang sudah ditentukan.

Dalam memberikan pelayanan, Qhomemart berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Menjual Produk yang berkualitas bagus dan pelayanan yang baik membuat Qhomemart memiliki citra yang baik di masyarakat, hal itu penulis liat berdasarkan penilaian yang cukup baik di *google*, dengan komentar – komentar baik dari konsumen. Pelayanan yang baik tidak luput dari kerja keras karyawan. Namun saat peneliti bertemu dengan HRD Qhomemart, beliau menyatakan bahwa ada beberapa karyawan yang kurang memiliki sikap tolong menolong dengan sesama rekan kerja nya, selain itu HRD menyebut sulit untuk menemukan karyawan yang bersedia bekerja untuk mengisi posisi atau mengambil alih pekerjaan ketika salah satu karyawan sakit. Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya, penulis terdorong ingin melakukan penelitian berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai atau karyawan Qhomemart Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Qhomemart Yogyakarta”.

## **B. Rumusan masalah**

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Qhomemart Yogyakarta ?

2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Qhomemart Yogyakarta ?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Qhomemart Yogyakarta ?
4. Apakah Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi berpengaruh simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada karyawan Qhomemart Yogyakarta ?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam skripsi ini penulis membatasi masalah agar tidak terjadi penyimpangan yang akan membuat pelebaran topik penelitian. Pembatasan masalah ini dibuat agar penelitian ini lebih terarah hingga akhir. Batasan masalah dalam penelitian ini hanya membahas hal yang berkaitan mengenai Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh :

1. Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara signifikan dan positif pada karyawan Qhomemart Yogyakarta.

2. Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara signifikan dan positif pada karyawan Qhomemart Yogyakarta.
3. Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara positif dan signifikan pada karyawan Qhomemart Yogyakarta
4. Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara simultan pada karyawan Qhomemart Yogyakarta

#### **E. Manfaat Penelitian**

Ada beberapa keuntungan atau manfaat dalam pelaksanaan penelitian di Qhomemart yakni :

1. Buat Penulis

Semoga penelitian ini memberikan ilmu tambahan tentang pengetahuan mengenai variabel independen yaitu Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel dependen, selain itu sebagai syarat kelulusan bagi mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Ahmad Dahlan.

2. Buat peneliti selanjutnya

Semoga kedepannya menjadi kontribusi terhadap pengembangan dalam perkuliahan manajemen, terutama di konsentrasi Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan Budaya