

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet Cafe merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan penyedia Jasa internet . Sekarang ini persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat. Termasuk persaingan usaha dalam bidang bisnis penyediaan jasa internet. Internet Cafe di Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang usaha Internet Cafe. Kepuasan kerja juga merupakan faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentu akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaan. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal (Johan, 2002) dalam Mustika (2013). Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih dapat berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal.

Kepuasan kerja merupakan penilaian pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (Hoppecl dalam Anoraga, 1996) dalam Mustika (2013) . Seorang pekerja yang masuk dan bergabung dalam suatu organisasi / institusi / perusahaan mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempat bekerja.

Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja. Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, hubungan

dengan atasan, dan antara kemampuan dan keinginan pekerja dengan kondisi organisasi tempat mereka bekerja yang meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, penghasilan, dan insentif (Johan, 2002) dalam Setiyawan (2009).

Fenomena yang terjadi di Internet cafe ini adalah karyawan jarang sekali absen di dalam pekerjaannya menunjukkan bahwa karyawan internet cafe mendapatkan kepuasan dalam bekerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988) dalam Oktaviantry dan Mas'ud (2016). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Sehingga penting memiliki karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi, dikarenakan OCB karyawan yang tinggi akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga lebih baik dalam melayani customer

Organ et al. (2006) dalam Azan (2015). *Mendefinisikan Organizational Citizenship Behaviour* sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Secara teoritis, Aldag dan Rescke (dalam Kaihatu dan Rini, 2007) dalam Sumarni (2009). Dalam mengartikan perilaku ekstra peran sebagai kontribusi seorang individu dalam bekerja, dimana melebihi persyaratan yang ditetapkan dan penghargaan atas keberhasilan kerja yang dijanjikan. Sedangkan Organ dan Konovsky (dalam Emmerik dkk, 2005) dalam Setiyawan (2009). Bahwa OCB merupakan bentuk kontribusi individu ditempat kerja yang dilakukan diluar tugas pokok. OCB dapat melibatkan beberapa perilaku, misalnya perilaku menolong orang lain, aktif dalam kegiatan kantor, bertindak sesuai prosedur dan memberikan pelayanan kepada semua orang (Organ dan Konovsky dalam Emmerik dkk, 2005) dalam Setiyawan (2009). Perilaku-perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah

tersendiri bagi karyawan dan merupakan salah satu bentuk perilaku sosial yang positif. Ini merupakan alasan mengapa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang penting dalam organisasi, adanya *organizational citizenship behavior* akan meningkatkan komitmen setiap anggota organisasi sehingga kepuasan kerja akan tercapai.

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik”. Karyawan yang baik (*good citizen*) cenderung menampilkan *Organization Citizenship Behavior* ini. Organisasi tidak akan berhasil atau tidak akan bertahan tanpa ada anggota yang bertindak sebagai ‘*good citizen*’. OCB dipahami sebagai bentuk nyata kontribusi karyawan dan tidak semua orang menunjukkan hal ini. Karyawan yang menunjukkan OCB tinggi akan mendapatkan *reward* berupa penilaian yang tinggi oleh *supervisor*, daripada mereka yang menunjukkan tingkat OCB yang rendah, alasan ini cukup menunjukkan pentingnya perilaku *extra-role* dalam organisasi.

Salah satu variabel yang memiliki kaitan erat dengan OCB adalah dengan adanya komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah “*the collection of feelings and beliefs that people have about their organization as a whole* (George dan Jones, 2006:71)”. Maksudnya adalah kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada karyawan yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka karyawan yang berkomitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membanding-bandingkan kemampuannya dengan karyawan lain.

Bukti empiris bahwa tingkat komitmen berhubungan dengan kepuasan kerja, berimplikasi pada dugaan bahwa rendahnya kepuasan kerja saat ini tidak hanya disebabkan karena belum diikutsertakannya karyawan dalam bimbingan teknis/pendidikan dan pelatihan, namun juga dipicu oleh rendahnya komitmen

karyawan. Apabila hal ini terjadi maka sulit bagi Inspektorat untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, karena organisasi tidak hanya membutuhkan seorang karyawan yang pintar dan cerdas tetapi juga bagaimana ia mempunyai sikap komitmen terhadap organisasi, karena tanpa itu semua akan sulit bagi organisasi untuk dapat mencapai tujuannya.

Menurut Sopiah (2008) dalam Setiyawan (2009) komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasinya merupakan suatu modal dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi organisasi. Komitmen karyawan yang diberikan kepada organisasi juga diperlukan untuk menyelesaikan masalah-masalah internal organisasi seperti berkurangnya biaya kegiatan operasional dan konflik dalam organisasi. Komitmen yang kuat memungkinkan setiap karyawan untuk berusaha menghadapi tantangan dan tekanan yang ada. Keberhasilan dalam menghadapi tantangan tersebut akan menumbuhkan rasa kebanggaan tersendiri terhadap organisasinya (Toegijono, 2007) dalam Setiyawan (2009). Karyawan Internet Cafe yang pada dasarnya pekerjaannya hanya menjaga atau menjadi operator saja tetapi karyawan juga membantu menjaga kebersihan di Internet Cafe tersebut tanpa di minta oleh pemiliknya. Ada juga karyawan yang setiap minggu membersihkan semua CPU komputer yang ada di Internet Cafe tersebut.

Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, harus mempunyai komitmen dalam bekerja, apabila karyawan tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, tujuan dari perusahaan atau organisasi tidak akan tercapai. Perusahaan atau organisasi yang kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, berdampak pada penurunan kinerja ataupun loyalitas karyawan menjadi berkurang. Komitmen karyawan yang bekerja di internet cafe rendah, hal ini terlihat karyawan di internet cafe bagian shift malam sering merasa bosan bekerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan penelitian ini diberi judul " Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variable Intervening di Internet Cafe Surabaya."

1.2 Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Internet Cafe ?
- 2) Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Internet Cafe ?
- 3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Internet Cafe ?

1.3 Tujuan Penelitian :

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasional di Internet Café
- 2) Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Internet Café
- 3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Internet Cafe

1.4 Manfaat penelitian :

Berikut adalah manfaat-manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis:

1. Manfaat Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan berguna sebagai pengembangan teori yang telah ada maupun menjadi informasi / pengetahuan baru, sehingga dapat menambah pengetahuan masyarakat maupun peneliti lain yang membutuhkan mengenai para pekerja di Internet Cafe

terutama yang berhubungan dengan kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan komitmen organisasional.

2. Manfaat praktis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan tambahan informasi untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan komitmen organisasional, .

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika skripsi.

BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan di uraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori: Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behaviour*, Komitmen Organisasional.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai cara untuk melakukan kegiatan penelitian, antara lain : desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang: profil responden penelitian. deskripsi variabel penelitian, pengujian validitas, uji reliabilitas, analisis data penelitian, pengujian hipotesis penelitian, dan pembahasan.

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab akhir yang berisi tentang simpulan secara umum dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Di samping itu juga disertakan saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan dasar dalam penelitian selanjutnya.