

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era milenial saat ini perkembangan dunia terus berubah-ubah, salah satunya mengenai teknologi. Perkembangan teknologi terus-menerus mengalami peningkatan disetiap harinya karena dunia selalu dituntut untuk dapat melangkah kedepan. Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari adanya perkembangan teknologi. Salah satu contoh teknologi bermanfaat pada bidang ekonomi atau yang bisa kita sebut sebagai ekonomi digital.

Kemajuan ekonomi digital ini dimungkinkan dapat menciptakan suatu wadah sebagai lapangan pekerjaan baru bagi mereka yang membutuhkan. Salah satu yang dapat kita jumpai saat ini adalah ojek berbasis daring atau yang biasa disebut sebagai ojek *online*. Layanan ojek *online* bisa dijumpai pada kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta dan Surabaya. Dengan adanya ojek *online*, dapat menciptakan lapangan pekerjaan. “Hal ini terlihat dari sektor transportasi, pergudangan dan komunikasi yang berhasil memberikan tambahan 169.137 penduduk bekerja per tahun “ (Suheriadi, 2018).

Dalam menjalankan suatu perusahaan pasti memerlukan SDM yang berkualitas. “Tanpa sumber daya manusia (SDM), sebuah perusahaan tentu tidak akan bisa berjalan. Karenanya, perusahaan sudah harus mulai melihat SDM sebagai aset perusahaan” (Pentingnya SDM untuk Tingkatkan Daya Saing Perusahaan, 2016). SDM juga merupakan salah satu elemen yang dapat digunakan sebagai daya saing perusahaan. Sehingga SDM perlu dilatih sesuai kebutuhan agar dapat memiliki kinerja yang baik dan berkualitas. Keberhasilan organisasi dalam menciptakan SDM yang berkualitas juga ditentukan oleh unsur manusia.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan yang tidak nampak, baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi dari perilaku *standard* yang ditetapkan

perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan (Somech dan Zahavy, 2004 dalam Fanani, Djati dan Silvanita, 2016). Perusahaan tentunya ingin memiliki karyawan yang mau bekerja melebihi dari yang seharusnya ia kerjakan atau yang dapat disebut sebagai *extra-role*.

Menurut Organ (dalam Devi dan Adnyani, 2015) komitmen memiliki kaitan erat dengan OCB. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi, tidak hanya melakukan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya saja, tetapi juga akan melakukan hal-hal diluar kewajibannya. Robbins (2008, dalam Fanani, Djati dan Silvanita, 2016) mengemukakan bahwa komitmen organisasional adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh individu dengan adanya identifikasi, keterlibatan serta loyalitas terhadap organisasi, dan adanya keinginan untuk tetap berada dalam organisasi tetapi tidak bersedia untuk meninggalkan organisasinya dengan alasan apapun.

Kepuasan karyawan juga dianggap sebagai salah satu faktor pemicu tercapainya keberhasilan organisasi. Tentunya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Robbins (2016, dalam Fanani dkk, 2016) mengemukakan bahwa individu dikatakan puas ketika ia menyukai situasi pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas akan cenderung berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan (Amin dan Saleh, 2014 dalam Devi dan Adnyani, 2015). Hal tersebut sebagai bentuk terima kasih dari karyawan yang merasa puas, dan merupakan bentuk *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Grab adalah perusahaan transportasi asal berbasis daring atau *online* yang tersebar di asia tenggara salah satunya Indonesia. Berbagai jenis pelayanan yang di berikan Grab seperti jasa transportasi jemput-antar penumpang, makanan dan pengiriman barang. Pada April 2018 lalu, Grab mengumumkan telah mengakuisisi Uber di Asia Tenggara. Pengakuisian tersebut membuat para *driver* Uber harus kehilangan pekerjaannya. Namun, Grab mampu memperdayakan kembali para *driver* tersebut untuk menjadi *driver* Grab sendiri (Akuisisi Uber Rampung, Apa Untungnya bagi Grab?, 2018). Grab juga menyediakan fasilitas GrabSpot, dimana konsumen mampu melihat kumpulan

driver Grab yang sedang berkumpul biasanya lebih dari 2 *driver* Grab. Adanya GrabSpot memungkinkan terjadinya interaksi sosial langsung antara para *driver* dan tidak menutup kemungkinan *driver* dari perusahaan lain juga berada dikumpulan tersebut. Interaksi sosial tersebut dapat meliputi kegiatan seperti komunikasi yang intim, berbagi cerita, suka duka berkerja, tolong menolong, dan lain-lain. Kegiatan tersebut pastinya akan merangsang munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada *driver* tersebut.

Maka dari itu penulis akan berfokus pada para *driver* Grab yang berada di kota Surabaya, Indonesia. Dari informasi yang telah lalu ditemukan ratusan *driver* ojek *online* melakukan aksi unjuk rasa di depan kantor pusat Grab. Karena para *driver* merasa bahwa tarif yang dikenakan terlalu murah, sehingga merasa kurang menguntungkan. (Ratusan *Driver* di Surabaya Demo di Kantor Grab, Tuntut Kenaikan Tarif, 2018).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan analisa mengenai **“Pengaruh Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *Driver* Grab di Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada *driver* Grab di Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada *driver* Grab di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh :

1. Komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship* pada *driver* Grab di Surabaya
2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada *driver* Grab di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain dan dapat memberi pengetahuan bagi masyarakat yang membutuhkan dibidang sumber daya manusia khususnya mengenai komitmen organisasional, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) di dalam organisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk selalu mengelolah sumber daya yang ada khususnya para karyawan agar mampu membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tentang komitmen organisasional, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu:

Bab 1 : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan kepustakaan ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, kajian teori mengenai: komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan OCB karyawan, hubungan antar variabel, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

Bab 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang dilakukan, variabel-variabel yang digunakan, sumber data dan teknik pengambilan data, serta teknik analisis data.

Bab 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan diuraikan mengenai gambaran umum perusahaan, karakteristik responden penelitian, deskripsi data, uji

validitas dan reliabilitas, analisis data pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan.

Bab 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan yang berdasarkan analisis dan pembahasan serta saran perbaikan berdasarkan simpulan hasil penelitian.