

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Organisasi adalah suatu perkumpulan bagi sekelompok orang yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi akan menjadi arah perjalanan organisasi dalam menentukan kegiatan yang dilakukan nantinya. Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari kemampuannya untuk mengelola sumber daya yang dimilikinya, salah satu faktor terpenting yaitu sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Pada dasarnya sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik akan berdampak pada kemajuan organisasi serta dapat mencapai tujuan dari organisasi, jika sumber daya manusia yang dimiliki organisasi berkinerja kurang baik maka organisasi tersebut mengalami penurunan efektivitas dan kesejahteraan karyawan akan terganggu. Sehingga seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, sebuah organisasi harus mampu memanfaatkan sumber daya yang di milikinya secara optimal.

Pengembangan sumber daya manusia pada hakekatnya berfokus pada perwujudan karyawan yang kompeten dan berkualitas, memiliki keterampilan dan berdaya saing tinggi dalam mendukung kesempurnaan produktivitas dan aktivitas

perusahaan dalam persaingan global saat ini. Maka organisasi harus mampu mengatasi masalah tenaga kerja dan menata strategi yang tepat untuk pengelolaannya dengan baik. Organisasi diharapkan dapat memberikan penghargaan atau pengakuan atas prestasi karyawan. Setiap organisasi cenderung berusaha menemukan dan melaksanakan struktur organisasi yang memungkinkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif sehingga memperoleh hasil kerja yang diharapkan, namun kenyataannya yang terjadi pada perusahaan sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Rencana mengembangkan sumber daya manusia merupakan usaha yang dilakukan untuk membentuk pribadi berkualitas yang memiliki keterampilan, kemampuan kerja dan loyalitas kerja terhadap suatu organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas akan membantu organisasi berkembang dan mencapai tujuannya.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kesediaan untuk melakukan tindakan ekstra diluar tugas pokok dan fungsi pokoknya sebagai anggota organisasi (Purwanto dkk, 2021:261). *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku pegawai yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan untuk mencapai tujuannya, atas inisiatif karyawan itu sendiri. Organisasi membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari tugas pekerjaan normal mereka atau karyawan yang akan memberikan kinerja melebihi harapan organisasi. Bentuk kegiatan perilaku positif yang dilakukan oleh anggota organisasi ini sangat mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi.

Budaya organisasi adalah sebagai suatu sistem nilai dan kepercayaan bersama yang berinteraksi dengan orang-orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma-norma perilaku dan merupakan pedoman berperilaku bagi orang-orang dalam perusahaan (Arina, Nelwan dan Pandowo, 2021:80). Budaya organisasi adalah suatu karakteristik yang diciptakan oleh perusahaan seperti perilaku dan kebiasaan yang harus diikuti oleh anggotanya. Budaya organisasi akan menunjukkan aturan yang berlaku dalam suatu kelompok. Budaya organisasi memungkinkan adanya perubahan dikarenakan adanya penyesuaian dengan keadaan terhadap aturan yang berlaku. Suatu organisasi perlu memperhitungkan budaya organisasi yang kuat dan sejalan dengan beberapa batasan-batasan yang berlaku. Penerapan budaya dalam suatu perusahaan juga akan membentuk karakter karyawannya dengan sendirinya dalam menjalankan tugasnya dan mencapai tujuan dari perusahaan. Budaya organisasi mewakili sebuah persepsi yang sama dari para anggota organisasi atau dengan kata lain, budaya adalah sebuah sistem makna bersama. Karena itu, harapan yang dibangun disini adalah bahwa latar belakang individu-individu yang berbeda atau berada di tingkatan yang tidak sama dalam organisasi akan memahami budaya organisasi dengan pengertian yang sama. Selain budaya organisasi kepuasan kerja juga mempengaruhi OCB.

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Putrana, Pathoni dan Warso, 2016:3). Kepuasan kerja adalah perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik

pekerjaan. Kepuasan kerja mengenai isi pekerjaan atau disebut kepuasan mengenai pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Kepuasan setiap individu karyawan memiliki tingkatan yang berbeda, karena faktor-faktor yang mempengaruhinya pun juga dapat berbeda-beda. Misalnya ada individu yang merasa puas karena pekerjaannya dan gajinya, namun ada individu lain merasa puas karena faktor lingkungan kerjanya. Maka selayaknya bagi manajer perusahaan sangat perlu mempelajari dan memahami karakteristik dari masing-masing sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing individu dapat terpenuhi kebutuhannya dan bekerja dengan baik untuk tujuan organisasinya. Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi.

Komitmen organisasi adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh pegawai melalui kesetiaan terhadap organisasi dan juga merupakan proses berkelanjutan bagaimana seseorang anggota organisasi memberikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya (Kharisma, Prasilowati dan Ayuningtyas, 2019:137). Komitmen organisasi adalah keadaan individu yang berhubungan dengan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginannya untuk bertahan menjadi anggota organisasi. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan kemauan untuk terus bekerja disana. Komitmen organisasi juga merupakan keinginan menuju level keahlian tinggi atas nama organisasi, suatu kepercayaan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai serta

tujuan organisasi. Komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor, baik dari organisasi maupun dari individu sendiri, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik pengalaman berorganisasi. Maka pimpinan organisasi menginginkan seluruh jajaran anggotanya untuk memiliki komitmen organisasi, dengan berusaha menggiatkan peningkatan komitmen anggotanya terhadap organisasi.

Fokus dari penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Bea Cukai Langsa. Bea Cukai merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat dibidang kepabeanan dan cukai. Direktorat jenderal Bea dan Cukai mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan optimalisasi penerimaan Negara di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari observasi awal yang dilakukan melalui wawancara terhadap pegawai di Bea Cukai Langsa, tingkat OCB pada pegawai masih cukup rendah, ada pegawai yang tidak bersedia membantu rekan kerjanya, tidak tertarik untuk menghadiri kegiatan atau *event* yang diadakan perusahaan, tidak memiliki rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan perusahaan, tidak bersedia memberikan bantuan secara sukarela kepada pegawai lain yang memiliki masalah pekerjaan, tidak bersedia menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh rekan kerja. Rendahnya tingkat OCB ini akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan seperti dapat mengurangi produktivitas perusahaan. Untuk mengatasi masalah yang terjadi, pegawai dihadapkan oleh sejumlah tugas dan tanggung jawab yang besar serta tuntutan akan peran dan fungsinya di perusahaan. Pada

variabel budaya organisasi masalah yang terjadi adalah dalam hal kedisiplinan, pada saat bekerja masih ada pegawai yang tidak mencerminkan kedisiplinan yang dimana pegawai mengganggu rekan kerjanya dengan mendatangi meja rekan kerja dan sambil bercerita dan tertawa, yang dimana hal tersebut dapat mengganggu konsentrasi pegawai yang lainnya. Masalah lain yang terjadi adalah tidak saling memotivasi untuk bekerja lebih keras lagi agar kinerja di perusahaan meningkat. Pada variabel kepuasan kerja masalah yang terjadi di perusahaan adalah masih ada pegawai yang merasakan ketidakpuasan dalam bekerja, yang dimana pegawai tidak senang bekerja di perusahaan itu dan pegawai tidak senang dengan pekerjaannya. Pada variabel komitmen organisasi masalah yang terjadi adalah pegawai tidak merasa menjadi bagian keluarga dari perusahaan, tidak merasa perusahaan ini berjasa bagi hidupnya, tidak akan rugi jika meninggalkan perusahaan dan tidak merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir nya di perusahaan ini.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizhenship Behavior* Pada Pegawai Bea Cukai Langsa”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa?
4. Apakah budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa.

4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bea Cukai Langsa, juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen di Bea Cukai Langsa dalam meningkatkan semangat kerja pegawai.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi kepada peneliti selanjutnya, bagi semua pihak yang membutuhkan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* bagi penulis, dapat memberikan pengalaman dan menambah ilmu pengetahuan penulis.