

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM merupakan salah satu faktor produksi yang harus dikelola dengan baik, karena SDM merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi. SDM tersebut masing-masing memiliki keunikan perilaku.

SDM yang unik ini diharapkan mempunyai perilaku yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Perilaku yang diharapkan oleh organisasi ini tidak hanya perilaku in-role tapi juga perilaku extra-role. Perilaku extra-role ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Novliadi, 2007). OCB adalah suatu perilaku extra-role (tidak tercantum dalam *job description* serta tidak berkaitan dengan sistem *reward*) yang penting dimiliki oleh individu/ karyawan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi atau perusahaan (Novliadi, 2007).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan, sehingga ia dapat disebut sebagai anggota yang baik (Zuhri, 2012). Perilaku cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan dengan makhluk individual yang mementingkan diri sendiri (Zuhri, 2012). Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain serta lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk

melakukan segala sesuatu yang baik, manusia tidak selalu digerakkan hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya orang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya (Zuhri, 2012).

Perilaku ini muncul karena adanya rasa ikut menjadi bagian/anggota dari organisasi serta perasaan puas apabila dapat memberikan sesuatu yang lebih pada organisasi. Perasaan ikut menjadi bagian organisasi serta merasa puas ini hanya terjadi apabila karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya (Pradhiptya, 2013).

Kepuasan kerja merupakan hasil persepsi para karyawan tentang seberapa jauh pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang penting melalui hasil kerjanya (Luthan, 2006) Konsep kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap atau reaksi emosional seorang individu terhadap pekerjaannya, (Luthan, 2006).

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu alasan meningkatnya komitmen organisasional, individu yang merasa puas akan pekerjaannya akan memiliki komitmen terhadap perusahaan dan begitu sebaliknya apabila individu tersebut tidak puas akan pekerjaannya maka sulit untuk memiliki komitmen terhadap perusahaan (Shah et al., 2000).

Porter dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai pengidentifikasian dan keterlibatan dari seorang individu terhadap organisasi tertentu (Meyer, Allen dan Smith, 1993).

Larkin (2004) Komitmen adalah tingkat loyalitas individu pada profesinya seperti yang dipersepsikan oleh individu. Artinya komitmen organisasi merupakan tingkat sampai sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Seringkali, komitmen organisasional diartikan secara individu dan berhubungan dengan keterlibatan orang tersebut pada organisasi tersebut (Ikhsan dan M Ishak, 2005).

Penelitian lain mengatakan bahwa pengertian komitmen tidak lagi sekedar bentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan dalam jangka waktu lama. Namun, lebih dari itu, mereka bersedia memberikan yang terbaik bagi organisasinya. Bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Hal ini tentu saja dapat terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di organisasi yang bersangkutan (Dwityanto dan Amalia, 2012).

OCB dalam ajaran islam dapat diidentikkan dengan perilaku ikhlas, yakni beribadah dan bekerja semata-mata karena Allah (QS. An-Nisa':125), tidak ingin mendapat pujian dari orang lain ataupun mendapat imbalan materi. Adapun ciri pekerja ikhlas menurut farid adalah memiliki kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari yang diminta darinya, bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik sesama rekan kerja

ataupun orang lain di luar kerja (Nurdiana, 2011). Orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan sungguh-sungguh, baik dalam keadaan sendiri atau orang banyak, baik ada pujian atau tidak. Perilaku ikhlas ini merupakan penentu diterima atau tidaknya amal seseorang. Nabi menyatakan : Sesungguhnya Allah tidak menerima amal seseorang kecuali dalam keadaan ikhlas: (HR an-Nasai). Dengan demikian wajib hukumnya bagi seorang muslim untuk bekerja dengan ikhlas.

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang merupakan instansi pendidikan islam sudah seharusnya memiliki Perilaku *Organizational Citizen Behavior* (OCB), karena didalam OCB terkandung nilai ajaran islam yang seharusnya dapat diaplikasikan oleh semua anggota instansi islam seperti Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Oleh sebab itu peneliti tertarik meneliti OCB pegawai tetap bagian administrasi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk meningkatkan kinerja organisasi maka kinerja karyawan harus ditingkatkan khususnya pelayanan kepada civitas akademika Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang termasuk dosen dan mahasiswa. karena karyawan merupakan penentu berhasil atau tidaknya organisasi.

Dari pengamatan awal penulis menemukan bahwa terdapat pegawai administrasi yang menunda-nunda penyelesaian surat yang digunakan mahasiswa untuk keperluan observasi, pegawai tersebut dalam menyelesaikan tugas yang diberikan tidak tepat waktu yang berakibat panjangnya waktu menunggu penyelesaian surat observasi yang diminta oleh mahasiswa tersebut, berarti ada indikasi pegawai ini belum mempunyai komitmen organisasi dan perilaku OCB. Dari

pengamatan awal diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait peran komitmen organisasi sebagai aspek mediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB.

Selain itu, Peneliti tertarik membahas komitmen, kepuasan dan OCB karena melihat dari beberapa hasil penelitian. Penelitian pertama yang dilakukan Zeinabadi dan Salehi yang berjudul Peran keadilan prosedural, kepercayaan, kepuasan kerja, dan organisasi komitmen Organizational Citizenship Behavior (OCB) dari guru: *Proposing a modified Social Exchange Model (2011)* menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap komitmen dan kepuasan berpengaruh langsung pada OCB. Sedangkan penelitian kedua, yang dilakukan Sani dan Maharani yang berjudul *The Impact of Transformational leadership and organizational Commitment on Job Performance with the among lecturers of faculty in the Islamic Maulana Malik Ibrahim Malang University: the mediating effect of organizational citizenship behavior (2012)* mengatakan bahwa komitmen tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh terhadap OCB.

Ketiga, Zaenabadi (2010) mengatakan bahwa kepuasan kerja berkorelasi positif terhadap OCB, serta komitmen berkorelasi positif terhadap OCB. Dan yang terakhir menurut Podsakof at. All (2009) mengatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh pada OCB.

Adanya kontradiksi dari penelitian yang telah dilakukan dan masih sedikitnya penelitian yang menghubungkan, komitmen, kepuasan dan OCB, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Adanya kontradiksi dari penelitian yang telah dilakukan dan masih sedikitnya penelitian yang menghubungkan kepuasan, komitmen, OCB, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut. Maka rumusan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kepuasan terhadap komitmen?
2. Apakah ada pengaruh antara kepuasan terhadap OCB secara langsung?
3. Apakah ada pengaruh antara komitmen terhadap OCB?
4. Apakah komitmen sebagai variabel mediasi berhubungan antara kepuasan dan OCB?

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Peran Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizen Behavior* (OCB) karyawan Tetap Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara kepuasan terhadap komitmen
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara kepuasan terhadap OCB secara langsung
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh antara komitmen terhadap OCB
4. Untuk mengetahui bahwa komitmen sebagai variabel mediasi berhubungan antara kepuasan dan OCB

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna sebagai:

1. Bagi Perusahaan.

Bahan info untuk para pengambil kebijakan pada perusahaan atau organisasi yang relevan untuk mengembangkan perusahaan atau organisasi sejenis sebagai agen perubahan dan alat pertumbuhan ekonomi agar dapat berkembang menjadi perusahaan atau organisasi yang tangguh dan memberikan kontribusi yang lebih besar dalam penyerapan tenaga kerja yang tersedia.

2. Bagi Pihak Lain.

Sebagai Informasi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian dalam substansi yang sama secara lebih mendalam dengan cakupan yang lebih luas.

3. Bagi Peneliti.

Turut menyumbang tentang pengembangan komitmen Karyawan dan *Organizational Citizen Behavior* (OCB) pada karyawan yang berpengaruh pada kinerja karyawan.