

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan di lembaga publik dan swasta. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang berfungsi dengan baik untuk mencapai tujuan. Agar karyawan dapat bekerja dengan baik, perusahaan harus fokus pada harapan dan kebutuhan karyawan agar dapat memberikan bagian yang optimal bagi perusahaan. Perusahaan menganggap karyawan sebagai aset penting bagi perusahaan karena memungkinkan mereka untuk melakukan sebagian besar pekerjaan mereka dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perusahaan membutuhkan karyawan yang tidak hanya dapat melakukan tugasnya, tetapi juga melakukan tugas-tugas lain, seperti mengambil minat sukarela dalam tugas-tugas mereka tanpa memerlukan pengawasan atau bimbingan khusus, Kerjasama, serta komunikasi yang baik antar karyawan. Perilaku dalam peran ini sering disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Perilaku karyawan dalam konteks ini mengacu pada perilaku sukarela seorang individu terhadap rekan kerja atau perusahaan. Perilaku *OCB* karyawan di dalam perusahaan tercermin dalam sikap patuh mereka terhadap peraturan dan kebijakan tempat kerja, sukarela dalam tugas, membantu rekan kerja dan menjadi pelaksanaan tugas yang diberikan kepada perusahaan dengan baik. (Organ dkk, 2006) dalam (Anwar, 2021).

Menurut Taurisa dan Rahmavati (2012), kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan suatu organisasi, semakin tinggi kinerja karyawan, semakin tinggi produktivitas perusahaan secara keseluruhan Kinerja karyawan. Terkait dengan masalah sumber daya manusia, perilaku *OCB* di sini dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Jika karyawan memiliki sikap dan perilaku yang baik, mereka juga akan melakukan pekerjaan dengan baik.

Apabila seluruh anggota organisasi menerapkan perilaku OCB secara efektif, maka hal tersebut dapat memberikan efek positif untuk perusahaan serta karyawan yang terlibat.

*Organizational Citizenship Behavior* dapat muncul dari berbagai faktor dalam suatu organisasi, termasuk kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian dilakukan Anwar (2021) bahwa makin baik *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan, sehingga makin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mampu meningkatkan kinerja. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan kerja, namun dengan makin meningkatnya kepuasan kerja seseorang, maka kinerja karyawan juga makin baik. Oleh karena itu, untuk mencapai performa yang optimal, perusahaan harus meningkatkan upaya pembentukan perilaku OCB pada karyawan dengan mendorong perilaku yang melampaui tugas-tugas yang telah ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan, serta membentuk sistem kerja yang kolaboratif.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap dan perilaku karyawan yang merasa puas dengan perilaku pimpinannya. Ketika kepuasan karyawan tinggi, karyawan ingin bekerja dengan baik untuk membantu pemimpin mencapai tujuan organisasi mereka (Thamrin, 2012). Perusahaan menganggap kepuasan karyawan terhadap pekerjaan sebagai masalah serius yang berkaitan dengan kinerja dan perkembangan organisasi. Oleh karena itu, manajer perlu menemukan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan di perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Lestari & Ichsan (2020) dengan judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Pt Rifan Financindo Berjangka Jakarta. Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan Lestari & Ichsan (2020), ditemukan bahwa *Organizational Ciitizenship Behavior (OCB)* (X1) dan Kepuasan Kerja Karyawan (X2) memiliki pengaruh

terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y) yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 85,3%,. Hasil ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Tanjung,dkk (2020), bahwa mereka menemukan bahwa *OCB* (X1) memiliki nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil pengujian untuk hipotesis kepuasan kerja (X3) menunjukkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil uji F sebesar memperlihatkan nilai  $F 595,024 > F \text{ tabel } 2,777$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil menunjukkan *OCB* (X1), disiplin kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, dkk (2019), bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PTPN XII Kebun Glantangan. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari tiga penelitian yang telah dilakukan, saya tertarik untuk mereplikasi penelitian tersebut dengan mengambil objek penelitian karyawan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok. Hal ini dilakukan untuk menguji konsistensi hasil penelitian sebelumnya dan mengetahui apakah kesimpulan yang diambil dari penelitian sebelumnya dapat dipertahankan, dimana *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan. Dan dengan kata lain bahwa pegawai pada kantor ini membutuhkan perilaku *OCB* bagi setiap pegawai agar dapat adanya saling bekerja sama antar karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat berjalan dengan lancar terutama pada bagian pelayanan peserta.

BPJS Ketenagakerjaan, sebagai Badan Hukum Publik yang fokus melindungi pekerja dengan mengurangi beberapa risiko sosial dan ekonomi yang timbul dari hubungan industrial, tentunya memiliki misi yang sangat penting dalam hal dampak dan manfaat bagi masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara pasal 5 ayat (2) huruf b

bahwa BPJS Ketenagakerjaan merupakan organisasi yang bergerak pada pelayanan yang berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), program Jaminan Kematian (JK), program Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Hari Tua (JHT). Sebagai perusahaan jasa, hal ini menuntut setiap pegawai di BPJS Ketenagakerjaan untuk bekerja dengan baik untuk menjamin kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tentunya tidak hanya dicapai melalui program-program yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai.

Namun dalam proses pelaksanaannya, BPJS Ketenagakerjaan masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang SDM, bahwa terdapat masalah dibagian pelayanan peserta, dimana terjadi penumpukan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menimbulkan keramaian, sehingga para peserta BPJS Ketenagakerjaan menunggu antriannya terlalu lama. Dan penulis juga sempat mendapat banyak keluhan dari peserta tentang proses pelayanan yang tidak efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan adanya keluhan tersebut, Hal ini mengindikasikan rendahnya tingkat *altruisme* dari pegawai BPJS Ketenagakerjaan, dimana mereka tidak banyak membantu dalam mendukung pekerjaan rekan kerja, serta kurang giat dalam mengambil inisiatif untuk meningkatkan proses atau prosedur organisasi. Dengan adanya masalah tersebut, pelayanan kurang optimal sehingga dapat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. BPJS Ketenagakerjaan menyadari bahwa untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan, mereka perlu menyediakan layanan yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang baik dan bertanggung jawab dalam mengelola karyawan dengan memperhatikan perilaku organisasi. Salah satu perilaku karyawan yang paling mempengaruhi efektivitas suatu organisasi adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Organ, dkk (2006) dalam (Anwar, 2021)

Berdasarkan uraian di atas mengenai pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* dan kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan, sehingga penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh

*Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok”

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan judul dan penjelasan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan pertanyaan berikut :

1. Bagaimana deskripsi *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok ?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

Dengan merujuk pada perumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui deskripsi *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok
2. Untuk mengetahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok
3. Untuk mengetahui bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok

4. Untuk mengetahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok

**Manfaat penelitian :**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat menjadi rujukan tambahan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang ingin menggali lebih dalam tentang *Organizational Citizenship Behavior*, kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada organisasi atau perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia melalui kebijakan yang dapat mendukung terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* dan kepuasan kerja sehingga tercapainya kinerja karyawan yang baik terutama pada bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok.