

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan harus menghadapi berbagai tantangan untuk mencapai keberhasilan. Salah satu hal terpenting untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Dengan adanya berbagai tantangan, karyawan diharapkan mampu untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi (Kusumajati, 2014). Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dapat memberikan kontribusi untuk mewujudkan tercapainya tujuan perusahaan, kontribusi tersebut bisa dilihat dari perilaku karyawan di dalam perusahaan apakah merasa puas dipekerjaan (Benjamin, 2017).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Hendarto (2013) yang meneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan penelitian Anisa (2019) menyatakan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Karyawan perlu memiliki perilaku yang saling membantu antar karyawan secara sukarela sehingga setiap pekerjaan yang dipercayakan oleh rumah sakit kepada karyawan, dapat terselesaikan dengan baik. Adanya perilaku yang dengan sukarela saling membantu antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi ini disebut dengan *organizational citizenship behavior* yang seterusnya disebut OCB (Indriyani, 2017). Sumber daya manusia tidak lepas dari perilaku karyawan itu sendiri. Perilaku tambahan atau *extra role* yang dilakukan karyawan dalam perusahaan disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Indriyani, 2017). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bentuk informal perilaku dimana orang melampaui apa yang diharapkan dari mereka secara resmi untuk berkontribusi terhadap kesejahteraan organisasi mereka dan orang-orang didalamnya (Maharani & Aini, 2019).

Menurut Bateman & Organ dan Lee & Allen (dalam Herminingsih, 2012) bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan faktor yang berkontribusi pada kesehatan mental karyawan dan memiliki pengaruh terhadap perilaku-perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan seperti perilaku ekstra peran atau *organizational citizenship behavior (OCB)* (Prabandewi & Indrawati, 2016). Kepuasan kerja menurut Robbins & Judge (2003) adalah suatu perasaan individu secara umum yang dikaitkan dengan pekerjaan. Menurut Greenberg dan Baron (dalam Tentama, 2015), kepuasan kerja merupakan keadaan internal karyawan berupa perasaan dan sikap positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap yang dimiliki oleh karyawan dapat memengaruhi kepuasan mereka pada pekerjaan yang mereka lakukan.

RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan Rumah Sakit terbesar sekaligus berfungsi sebagai Rumah Sakit rujukan bagi wilayah Jawa Tengah. Sebagai rumah sakit terbesar di Semarang, kebersihan menjadi faktor yang sangat diperhatikan dalam rumah sakit ini. Kebersihan tersebut tidak lepas dari peran *cleaning service*. Untuk jasa kebersihan di rumah sakit Kariadi menggunakan jasa dari PT Citra Langgeng Sejahtera. PT Citra Langgeng Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pengadaan barang dan jasa. Jasa yang dimaksud disini yaitu jasa kebersihan. Citra Langgeng Sejahtera adalah salah satu perusahaan di Semarang yang menyediakan jasa *cleaning service* bagi Rumah Sakit Kariadi. Karyawan yang bekerja sebagai *cleaning service* di Rumah Sakit Kariadi berjumlah 70 orang. Alamat perusahaan berada di Jl Taman Duta Raya no 4 Banyumanik Semarang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada *Cleaning Service* PT Citra Langgeng Sejahtera”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sedang dihadapi oleh

perusahaan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana persepsi karyawan mengenai kepuasan kerja ?
2. Bagaimana persepsi karyawan mengenai *organizational citizenship behavior* ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai kepuasan kerja
2. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai *organizational citizenship behavior*
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk masukan yang membangun dalam meningkatkan dan menciptakan perilaku OCB yang lebih baik lagi.

b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian dengan topik yang serupa di masa mendatang.