

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang semakin meningkat ini ditandai dengan perubahan kondisi ekonomi menyebabkan semakin pesat juga persaingan dari berbagai bidang yang ada maka setiap instansi dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan dan maju didalam bidangnya. Dalam globalisasi yang menyangkut hubungan internasional akan terjadi persaingan antar negara. Indonesia dalam kancan persaingan global menurut *World Competitiveness Report* menempati urutan ke-45 atau terendah dari sepuluh negara yang diteliti. Dibawah Singapura, Malaysia, Cina, Filipina, dan Thailand. Untuk mampu bersaing pada era globalisasi ini perusahaan dan instansi harus memiliki sumber daya manusia yang siap dan sigap dalam menghadapi berbagai tantangan pada era globalisasi ini. Meningkatkan kualitas pada sumber daya manusia di instansi juga menjadi penentu instansi untuk menjadi sukses atau sebaliknya.

Sumber daya manusia yang mengerjakan hal-hal diluar tanggung jawab atau diluar tugasnya dalam instansi mereka adalah karyawan yang memiliki *extra role performance* atau biasa disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) jika perusahaan memiliki karyawan memiliki sikap OCB maka dapat meningkatkan efektivitas instansi atau organisasi, membantu karyawan beradaptasi dengan karyawan lain dan lingkungannya. Dari penjelasan tersebut menurut Robbins dan Judge (2015:19) mendefinisikan *organizational citizenship behavior*

sebagai perilaku yang bukan dari persyaratan formal karyawan, tetapi berkontribusi pada lingkungan kerja psikologis dan sosial.

Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Jakarta Utara adalah Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD). Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Kota Jakarta Utara memiliki tugas dan fungsi yaitu melaksanakan pelatihan khusus, peningkatan produktivitas, perluasan kerja, penyaluran dan penempatan tenaga kerja, pembinaan hubungan industrial dan syarat kerja, pembinaan kesejahteraan pekerja, pengawasan ketenagakerjaan, perlindungan tenaga kerja, dan kegiatan ketransmigrasian serta kegiatan energi pada lingkungan kota administrasi Jakarta Utara. Dengan adanya pandemic Covid-19 ini menimbulkan banyak sekali perubahan yang terjadi khususnya pada peraturan jam kerja yang berlaku, dimana pada masa pandemic Covid-19 di berlakukan kerja dari rumah atau yang disebut juga dengan *work from home* bagi para karyawan untuk menurunkan kasus Covid-19 di Indonesia, khususnya pada Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Kota Jakarta Utara mereka membuat jadwal untuk setiap karyawan mengenai jam dan hari kerja ketika mereka *work from home* atau *work on office*. Dengan adanya pembagian jadwal kerja seperti ini maka *organizational citizenship behavior* sangat diperlukan dalam suatu instansi dimana karyawan bekerjasama untuk mencapai tujuannya dengan saling membantu meskipun tugas yang dibantu diluar tugas dan tanggung jawabnya.

Fenomena yang terjadi saat ini Pekerja Indonesia selama pademi Covid-19 menurun pandemi, dikarenakan pandemi covid-19 sangat memengaruhi kualitas hidup dan kebahagiaan para pekerja di Indonesia, kualitas hidup yang rendah

mempengaruhi tingkat kebahagiaan usia produktif di Indonesia. “jika tidak puas, maka berdampak pada tingkat kebahagiaan pekerja”. Terdapat sejumlah alasan yang membuat kualitas hidup dan kebahagiaan pekerja menurun selama pandemic Covid-19. Salah satunya adalah pemotongan gaji. Sekitar 43 persen pekerja di Indonesia mengalami pemotongan gaji lebih dari 30 persen selama PSBB. Selain itu, perubahan cara bekerja menjadi lebih banyak menggunakan teknologi, lebih banyak di rumah, dan gerak yang terbatas juga ikut membuat kepuasan berkurang. (www.cnnindonesia.com). Dengan adanya pandemi covid-19 membuat beberapa perusahaan menjadi rugi, dan mengakibatkan banyaknya ketidakpuasan pekerja terhadap pendapatannya, dengan saat itu peran *Organizational citizenship behavior* sangat diperlukan. Para ahli manajemen sepakat menyatakan bahwa organisasi yang dapat membangun OCB di dalam kognitif hingga menjadi afektif perilaku pegawai akan memberikan manfaat positif bagi organisasi. (www.wartaekonomi.co.id)

Ada beberapa faktor yang dapat mendorong karyawan untuk memiliki sikap OCB salah satunya adalah kepuasan kerja, kepuasan kerja dapat berupa dengan adanya promosi jabatan, lingkungan kerja yang nyaman fasilitas yang memadai dengan adanya semua itu karyawan merasa dihargai oleh suatu instansi atau suatu organisasi. Kepuasan itu sendiri menurut Dhisa, Mahendro dan Santosa (2020) kepuasan kerja adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan bekerja ketidakhadiran dan keluar masuknya pegawai. Pada penelitian Subardjo dan Fatwa (2020) menghasilkan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship*

behavior (OCB) yang artinya karyawan merasa puas terhadap hasil yang dikerjakan tentu ia akan berupaya dengan mengerahkan seluruh kemampuannya secara maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya maupun diluar tugas dan tanggung jawabnya pada penelitian tersebut menggunakan corellational method.

Selain kepuasan kerja, loyalitas kerja juga memiliki peran untuk mendorong karyawan memiliki sikap *organizational citizenship behavior*. Sikap loyalitas kerja karyawan terhadap intansi atau organisasi harus ditumbuhkan dan dipelihara secara berkelanjutan, hal ini akan menimbulkan solidaritas yang tinggi yang akan meningkatkan efektivitas perusahaan atau organisasi. Maka dari itu loyalitas kerja merupakan suatu hal yang penting yang harus dimiliki oleh karyawan agar dapat melaksanakan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan baik dan tujuan perusahaan atau organisasi dapat terwujud. Loyalitas kerja menurut Hasibuan (2011:95) loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab. Pada hasil penelitian Kadek Nabella dan I Wayan (2020) menunjukkan hasil bahwa loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* yang memiliki arti loyalitas kerja karyawan meningkat maka *organizational citizenship behavior* akan meningkat juga. Pada penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif dimana menggunakan sumber data sekunder pula berupa laporan yang telah dibuat perusahaan seperti jumlah karyawan dan gambaran umum organisasi. Yang menjadi pembeda pada penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah saya

menggunakan data primer dengan metode kuantitatif mengenai variabel loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Selain faktor kepuasan kerja dan loyalitas kerja, ada faktor lain yang dapat menimbulkan sikap *organizational citizenship behavior* pada karyawan yaitu komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi memiliki kebiasaan yang dapat diandalkan mereka berencana untuk tinggal lebih lama didalam organisasi atau intansi dan lebih berupaya dalam pekerjaannya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi terhadap intansi atau organisasi ditunjukkan dengan sikap positif di perusahaan, bersedia melakukan upaya kerja dengan maksimal. Maka dari itu komitmen organisasi menurut Kreitner dan Kinichi (2014:165) mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah sebagai tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Hasil penelitian Prasetyo Kurniawan (2020) menunjukkan hasil bahwa perngaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Dalam perspektif Islam OCB lebih dekat pada istilah *hablumminannas* (hubungan antar manusia), Allah SWT telah memerintahkan manusia untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan. Kebaikan disini adalah karyawan saling membantu tanpa pamrih untuk bersama-sama meraih tujuan. Fawzi (2017) Dalam hal ini juga suatu perusahaan pastinya harus memiliki pegawai yang bersedia bekerja dalam menjalankan suatu tujuan intansi dijelaskan dalam surat Q.S Al Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya” (QS. Al Maidah (6) :2)

Dalam tafsiran Al-Muyassar menjelaskan wahai orang-orang yang beriman!

Dan tolong-menolonglah kalian wahai orang-orang mukmin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepada kalian dan meninggalkan apa yang terlarang bagi kalian. Dan takutlah kalian kepada Allah dengan senantiasa patuh kepada-Nya dan tidak durhaka kepada-Nya. Sesungguhnya Allah Mahakeras hukuman-Nya kepada orang yang durhaka kepada-Nya, maka waspadalah terhadap hukuman-Nya.

Menurut ayat diatas dapat disimpulkan bahwa kita umat muslim diperintahkan oleh Allah swt mencari nafkah ataupun rezeki secara halal, dan jangan sekali-kali kita mencoba mencari rezeki dan nafkah untuk keluarga kita secara haram, kita juga selalu harus menjaga amanah yang sudah dipercayakan, dan kita harus selalu menjaga akhlak kita agar selalu jauh dari godaan syaitan yang selalu menggoda kita untuk melakukan hal yang dilarang oleh Allah Swt. Sesungguhnya kita harus selalu ingat kepada azab yang akan kita dapatkan nantinya jika melanggar perintah Allah Swt, dan hanya kepada Allah Swt kita meminta pertolongan dan meminta rezeki seluruh urusan kita dibumi dipermudah. Hal ini disebutkan dari Abdullah bin Amr c, bahwa Rasulullah bersabda:

أَرْبَعٌ إِذَا كُنَّ فِيكَ فَلَا عَلَيْكَ مَا فَاتَكَ مِنَ الدُّنْيَا: حِفْظُ أَمَانَةٍ، وَصِدْقُ

حَدِيثٍ، وَحُسْنُ خَلِيقَةٍ، وَعِفَّةٌ فِي طَعْمَةٍ

Artinya: Empat perkara bila keempatnya ada padamu maka tidak mengapa apa yang terlewatkanmu dari perkara duniawi: menjaga amanah, ucapan yang jujur, akhlak yang baik, dan menjaga (kehalalan) makanan.” (Shahih, HR. Ahmad dan Ath-Thabarani dan sanad keduanya hasan, Shahih At-Targhib no. 1718)

Berdasarkan Hadist tersebut kita diperintahkan untuk menjaga 4 perkara sebagai manusia agar selamat dari dunia dan akhirat, yaitu selalu menjaga amanah, selalu berbuat dan berkata jujur dalam setiap perkataan kita didunia, hal ini akan meningkatkan rasa iman kita dan akan selalu takut kepada Allah Swt, dan yang terakhir kita harus selalu menjaga makanan ataupun minuman kita selama hidup didunia, karena apa yang kita makan dan minum itu akan menjadi darah, dan tenaga kita dalam menjalankan pekerjaan ataupun beribadah kepada Allah Swt.

Dari hasil penelitian terdahulu atas variabel yang ada memiliki hasil berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis dengan ini membahas masalah ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, LOYALITAS KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (STUDI PADA SUKU DINAS TENAGA KERJA, TRANSMIGRASI DAN ENERGI JAKARTA UTARA).**

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*?

2. Bagaimana pengaruh loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja, komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* tinjauannya dari sudut pandang islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*

5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* tinjauannya dari sudut pandang islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat akademis

1. Dengan adanya penelitian ini sebagai acuan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan sumber daya manusia khususnya terhadap *organizational citizenship behavior*.

b. Manfaat praktis

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bagi instansi yaitu sebagai acuan bahan informasi dan referensi untuk meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*, dengan meningkatkan kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi.
2. Hasil penelitian ini bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pengaruh antara kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.