

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Hasibuan (2016), manajemen adalah kombinasi disiplin ilmu dan seni yang mengatur cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Manajemen memegang peran krusial dalam menyelaraskan, membimbing, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya guna mencapai tujuan organisasi dengan efisiensi dan efektivitas. Di tengah era globalisasi dan persaingan yang semakin intens, manajemen memiliki peran signifikan dalam menghadapi tantangan-tantangan kompleks yang dihadapi oleh organisasi.

Manajemen melibatkan sejumlah elemen, seperti perencanaan strategis, pengorganisasian sumber daya, pengambilan keputusan, kepemimpinan, dan pengendalian. Melalui penerapan manajemen yang efektif, suatu organisasi dapat mengelola risiko, merancang strategi yang sesuai, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Kemampuan untuk memimpin tim, memberikan motivasi kepada karyawan, dan menciptakan budaya kerja yang positif juga merupakan bagian yang tak terpisahkan dari fungsi manajemen.

Manajemen juga memainkan peran penting dalam usaha meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas. Dengan mengelola sumber daya manusia, teknologi, dan keuangan, manajemen dapat

mencapai efisiensi pada setiap tahap proses bisnis. Selain itu, manajemen yang efektif mampu mendorong inovasi, meningkatkan kualitas produk atau layanan, serta menanggapi perubahan pasar dengan cepat.

Oleh karena itu, konteks tentang urgensi manajemen mencerminkan pemahaman bahwa manajemen tidak hanya berperan sebagai fungsi administratif semata, tetapi sebagai suatu disiplin strategis dan sangat penting untuk kelangsungan, pertumbuhan, dan keberhasilan jangka panjang suatu organisasi.

Sumber daya manusia adalah komponen penting dari sistem sosial organisasi untuk mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas (Rad et al., 2006). Upaya pengelolaan dan optimalisasi sumber daya manusia dengan efisiensi dan efektivitas dianggap sebagai strategi yang dapat memberikan keunggulan kompetitif, terutama dalam pasar yang penuh dengan persaingan (Ahmed & Islam, 2011).

Handoko (2018) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia melibatkan usaha dalam mempertahankan, menarik, mengembangkan, memilih, dan memanfaatkan sumber daya manusia guna mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasional.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mencerminkan pengakuan terhadap peran strategis yang dimainkan oleh fungsi ini dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi. MSDM tidak hanya terbatas pada tugas administrasi personalia, tetapi juga memiliki tanggung jawab

terhadap pengelolaan, pengembangan, dan optimalisasi dalam memanfaatkan sumber daya manusia di organisasi.

Dalam kondisi yang penuh ketidakpastian dan dinamika tinggi, Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) menjadi faktor utama dalam membentuk dan mempertahankan tim yang produktif dan berkomitmen. Pengelolaan karyawan yang efektif mencakup proses perencanaan SDM, seleksi yang cermat, pengembangan keterampilan, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung. MSDM juga berperan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui manajemen kompensasi, program kesejahteraan, dan penerapan kebijakan yang adil.

Tidak hanya itu, Manajemen sumber daya manusia (MSDM) juga mempunyai dampak langsung terhadap produktivitas dan inovasi dalam suatu organisasi. Melalui upaya pengembangan karyawan, MSDM membantu membentuk tim yang terampil dan berpengetahuan, mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi, serta memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan strategis perusahaan. Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan juga dapat meningkatkan retensi, mengurangi tingkat pergantian karyawan, dan menciptakan budaya kerja yang positif.

Kemampuan suatu organisasi untuk beroperasi secara efektif dapat dinilai melalui kolaborasi yang baik di antara anggotanya dalam tim, yang tercermin dalam komunikasi aktif di tingkat individu, kelompok, dan sistem organisasi. Efektivitas ini dapat diukur melalui berbagai hasil, seperti

tingkat ketidakhadiran yang rendah, tingkat pergantian karyawan yang rendah, tingkat komitmen yang tinggi terhadap organisasi, pencapaian kepuasan kerja, dan implementasi perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di antara karyawan (Robbins & Judge 2008).

Menurut Organ (1988), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* biasanya didefinisikan sebagai perilaku individu yang bertindak secara sukarela dan memiliki kebebasan untuk memilih, yang pada akhirnya berkontribusi pada kinerja operasi organisasi secara tidak langsung. Perilaku OCB termasuk perilaku yang bermanfaat bagi organisasi, seperti menawarkan bantuan sukarela kepada rekan kerja, membantu mengurangi beban kerja rekan, dan menunjukkan dedikasi yang tidak terbatas.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mencerminkan pentingnya bagi organisasi untuk memahami dan menghargai peran perilaku sukarela karyawan yang melampaui tugas formal mereka. OCB merujuk pada tindakan positif dan konstruktif yang dilakukan oleh karyawan secara sukarela, melebihi kewajiban utama pekerjaan mereka. Fenomena ini menjadi semakin signifikan dalam konteks dinamika organisasi yang terus berubah dan bersaing.

Karyawan yang menunjukkan *Organizational citizenship behavior (OCB)* dalam lingkungan bisnis yang rumit dapat sangat memengaruhi kesuksesan organisasi. Perilaku sukarela ini mencakup berbagai hal, seperti membantu rekan kerja, aktif berpartisipasi dalam proyek tim, memberikan ide kreatif, atau bahkan berkontribusi pada upaya sosial dan lingkungan

organisasi. Pemahaman yang mendalam tentang OCB memungkinkan organisasi untuk menghargai dampak positifnya terhadap produktivitas, inovasi, dan pembentukan budaya kerja yang positif.

Peran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam membangun hubungan antar individu di tempat kerja dan menciptakan atmosfer kerja yang harmonis. Karyawan yang menunjukkan OCB dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kooperatif, meningkatkan solidaritas tim, dan membangun saling percaya. Oleh karena itu, OCB tidak hanya memberikan manfaat langsung dalam hal kinerja, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan jangka panjang.

Dengan perubahan paradigma kerja yang semakin menuju kolaborasi dan fleksibilitas, pemahaman tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mencerminkan kebutuhan organisasi untuk mengakui dan mendorong perilaku sukarela karyawan sebagai aset berharga dalam mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan daya saingnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Podsakoff et al. (2000), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki korelasi dengan tingkat ketidakhadiran dan pergantian karyawan yang lebih rendah. Pada tingkat keseluruhan organisasi, OCB dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, kepuasan pelanggan, dan mengurangi biaya. Chahal & Mehta (2010) menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi,

kepuasan karyawan, retensi pegawai, tingkat pergantian, dan loyalitas konsumen.

Menurut Organ et al. (2006), terdapat berbagai faktor yang memiliki dampak pada Organizational Citizenship Behavior (OCB). Faktor internal mencakup kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi, kepribadian, semangat kerja karyawan, dan motivasi. Sementara itu, faktor eksternal melibatkan gaya kepemimpinan, tingkat kepercayaan pada pemimpin, dan budaya organisasi.

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah kepuasan kerja. Menurut Mangkunegara (2005), kepuasan kerja adalah perasaan mendukung atau kurang dukungan yang dirasakan seorang pekerja terhadap pekerjaan dan kondisinya.

Faktor lain dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai adalah komitmen terhadap organisasi. Apabila pegawai merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan maksimal dan bahkan melakukan Tindakan di luar tugas utamanya. Demikian pula, tingginya tingkat komitmen seseorang terhadap organisasinya dapat mendorongnya untuk berusaha maksimal dalam memajukan perusahaan, didorong oleh keyakinannya terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi (Luthans, 1995 dalam Darmawati, 2012).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliana et al (2018) berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap

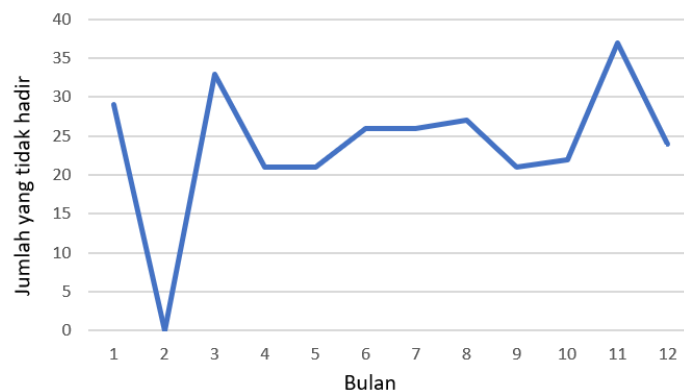
Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara)", ditemukan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Sedangkan menurut Arum & Dyna (2015) dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organisasi Citizenship Behaviour (Ocb)* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi". menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB.

Pada penelitian tersebut adanya perbedaan temuan antara kedua penelitian tersebut mengenai peran komitmen organisasi dalam memediasi atau memengaruhi OCB. Sementara satu penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan, penelitian lain tidak menemukan pengaruh tersebut, menunjukkan adanya ketidakpastian atau perbedaan konteks yang mempengaruhi hasil tersebut.

Penelitian ini berfokus pada masalah yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (DISPUSIPDA), yang berlokasi di Jl. Kawalayaan Indah II no.4, Jatisari, Kecamatan Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, DISPUSIPDA adalah lembaga pemerintah yang menangani bidang perpustakaan dan kearsipan dan melayani pengguna atau pemustaka perpustakaan di seluruh provinsi Jawa Barat. Di antara masalah yang dihadapi DISPUSIPDA adalah kurangnya disiplin kerja yang dapat dilihat

dari keterlambatan kerja, yang dimana selalu ada pegawai yang terlambat bekerja. hal tersebut di dukung dengan tabel frekuensi Tingkat keterlambatan pegawai selama tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Frekuensi Tingkat Ketrlambatan Kerja Pegawai Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Jawa Barat



Sumber: Dinas Perpustakaan Daerah Jawa Barat yang diolah peneliti

Tabel tersebut menggambarkan fluktuasi tingkat keterlambatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (DISPUSIPDA) selama periode Januari hingga Desember 2023. Hal tersebut mencerminkan tingkat disiplin yang tidak konsisten di kalangan pegawai, menyiratkan bahwa tidak semua dari mereka menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Membangun OCB di kalangan pegawai dianggap sebagai tantangan yang tidak mudah. Adanya bukti tindakan kurang disiplin yang masih sering terjadi menunjukkan kurangnya kualitas dalam tenaga kerja. Secara umum, tampaknya seseorang tidak memiliki inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik kecuali ada tekanan yang memaksa mereka untuk melakukannya dengan benar.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan komitmen organisasi yang tertuang dalam judul: “PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT (DISPUSIPDA)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah potensial sebagai berikut:

1. Adanya perilaku yang tidak sesuai dengan *Organizational Citizenship Behavior*, seperti terlambat masuk kerja, yang dapat menjadi indikator ketidakpatuhan terhadap norma-norma organisasi.
2. Beberapa tindakan yang mungkin dianggap tidak signifikan di tempat kerja, seperti membantu rekan kerja secara sporadis, dapat dianggap sebagai gangguan terhadap kelancaran operasional perusahaan.
3. Keterlambatan atau penundaan dalam menyelesaikan pekerjaan, mungkin terkait dengan pemanfaatan waktu kerja luang dan penggunaan cuti yang berlebihan, dapat memiliki dampak negatif pada kemajuan usaha dan produktivitas.

4. Tingkat kepuasan kerja yang dapat menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di DISPUSIPDA
5. Ketidakpuasan kerja dapat mengarah pada rendahnya komitmen organisasi, yang kemudian dapat berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
- b. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
- c. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
- d. Apakah Komitmen Organisasi dapat berfungsi sebagai mediasi antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
- b. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap tingkat komitmen organisasi pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
- c. Untuk mengetahui apakah tingkat Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
- d. Untuk mengetahui apakah Komitmen Organisasi dapat berfungsi sebagai mediator antara tingkat Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- a. Diharapkan bahwa studi ini akan memberikan sumbangan bagi perkembangan pengetahuan dalam manajemen sumber daya

manusia terkait dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

b. Hasil penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan referensi bagi penelitian serupa yang akan dilakukan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Harapannya, penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam memperoleh pemahaman dan wawasan yang lebih mendalam mengenai kepuasan kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Penelitian ini bisa menjadi pedoman bagi para mahasiswa, terutama bagi mereka yang akan melakukan penelitian berikutnya dengan variabel yang serupa, dan diinginkan agar penelitian tersebut dapat melibatkan variabel dengan cakupan yang lebih luas.

c. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (DISPUSIPDA)

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai elemen evaluasi dalam konteks manajemen sumber daya manusia, terutama terkait urgensi kepuasan kerja dan komitmen organisasi, serta dampaknya pada *Organizational Citizenship Behavior* di kalangan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (DISPUSIPDA)