

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam Perusahaan yang baik dapat menciptakan karyawan yang berkualitas. Perusahaan dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan bersama dengan karyawan-karyawan yang unggul dan berkualitas. Peningkatan kinerja karyawan dapat mendukung perjalanan Perusahaan dan membawa banyak kemajuan bagi Perusahaan. Sumber daya manusia merupakan individu penggerak yang sangat diperlukan dalam sebuah Perusahaan. Perusahaan tidak bisa membuang individu penggerak seperti manusia, karena manusialah yang mengendalikan faktor yang lain. Selain menjadi penggerak, manusia juga berperan sebagai pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia harus selalu mengasah kemampuannya demi peningkatan kinerja karyawan maupun kinerja perusahaan.

Seperti yang dapat kita lihat, PT. Jasa Raharja adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdiri sejak tahun 1961. PT. Jasa Raharja adalah sebuah perusahaan dibidang asuransi sosial yang berfokus pada program penyelenggaraan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana yang telah diatur dalam UU No. 33 Tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU No. 34 Tahun 1964. Seiring berjalannya waktu status PT.

Jasa Raharja telah mengalami perubahan berkali-kali karena tidak ingin mengalami kemunduran dan ingin mencapai pengelolaan yang lebih terukur dan efisien. Sebagai perusahaan yang telah berdiri selama lebih dari 50 tahun, bukan berarti PT. Jasa Raharja tidak membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan memadai. Untuk itu PT. Jasa Raharja juga membutuhkan sumber daya manusia yang mampu memberikan kontribusi lebih terhadap perusahaan, dengan mengharapkan kontribusi yang besar PT. Jasa Raharja juga harus memberikan *reward* sebagai salah satu bentuk dukungan untuk karyawan guna memberikan sebuah kepuasan yang nantinya karyawan bisa memiliki kinerja yang baik.

Tujuan organisasi dapat tercapai dengan mudah karena sumber daya manusia yang memiliki tanggung jawab tinggi dan tingginya toleransi sehingga karyawan terkadang melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab masing-masing. Menurut (Robbins & Judge, 2017) perilaku kewargaan (*citizenship behavior*) adalah perilaku diskresioner yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan social tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bahkan menjadi budaya yang positif bagi Perusahaan, karena karyawan yang melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya secara sukarela sedikit demi sedikit akan membuat kinerja Perusahaan juga ikut meningkat.

(Robbins & Judge, 2017) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristiknya. Dengan adanya kepuasan kerja maka dalam diri karyawan

akan muncul kinerja yang baik, kinerja yang baik itu akan memberikan kepuasan terhadap Perusahaan dan timbul ketersediaan Perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada karyawan yang biasanya berupa kenaikan jabatan, tunjangan, dsb. Jadi semakin banyak penghargaan yang didapatkan, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Karena kepuasan kerja menjadi factor penting dan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut.

Kepuasan kerja mempunyai definisi yakni tingkat kebahagiaan yang dirasakan oleh seseorang terhadap peran atau tugasnya di dalam tempat kerja atau organisasi. Tingkat kepuasan dari individu dipengaruhi oleh berbagai aspek situasi pekerjaan dan pengakuan dari perusahaan tempat ia bertugas. Setiap karyawan memiliki tingkat atau level kepuasan yang tidak sama, karena dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berbeda pula. (Priscilla & Riady, 2023).

Ada *research gap* (ketidakkonsistenan) dari beberapa temuan penelitian mengenai pengaruh dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil Penelitian (Syardiansah et al., 2020) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Saputri & Kuswanto, 2023) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *Organizational Citizensip behavior* (OCB) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil Penelitian (Tanjung et al., 2020) menyimpulkan bahwa

Organizational Citizenship behavior (OCB) dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena *research gap* diatas, menunjukkan bahwa terdapat inkonsistensi dari beberapa hasil Penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu, Penelitian ini dilakukan untuk mengisi *research gap* tersebut dengan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasa Raharja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan bahan untuk meningkatkan wawasan mengenai kinerja karyawan beserta faktor-faktor pendukungnya serta untuk pengembangan teori-teori sebelumnya. khususnya mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kepuasan kerja dan kinerja pada karyawan PT Jasa Raharja.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai kinerja karyawan, yang mana nantinya dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.