

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan e-commerce di Indonesia dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, infrastruktur jaringan internet dan ketersediaan jaringan listrik, ketiga faktor tersebut mempengaruhi perkembangan e-commerce. E-commerce merupakan jenis perdagangan yang terjadi secara online menggunakan Internet. Dengan kata lain bentuk perdagangan yang melibatkan proses penjualan dan pendistribusian barang melalui jaringan elektronik atau online. Bisnis e-commerce Indonesia juga tumbuh signifikan di masa pandemi sejak awal 2020. Bisnis trading berbasis online ini tumbuh sekitar 33% di tahun 2020 dan memiliki nilai besar yang naik pesat di kisaran Rp 253 triliun hingga sekitar Rp 337 triliun. (indonesia.go.id, 2021).

Kampung Marketer (*Komerce*) merupakan startup berbasis teknologi yang hadir untuk mendukung kemajuan bisnis online dan UMKM di Indonesia yang terinspirasi dari banyaknya pebisnis online dan UMKM yang tidak memiliki waktu serta pengetahuan yang cukup untuk mengelola bisnisnya. Kampung Marketer (*Komerce*) didirikan oleh Nofi Bayu Darmawan pada Februari 2017 di Purbalingga. Kampung Marketer (*Komerce*) terletak di Desa Tunjungmuli, Kecamatan Karangmoncol, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah. Karyawan Kampung Marketer berjumlah 522 karyawan. Kampung Marketer ini juga melakukan beberapa kerjasama. Dalam bidang pelatihan Kampung Marketer bekerjasama dengan Deloitte, kemudian Kampung

Marketer bekerjasama dalam bidang investasi dengan Bukalapak dan Rlex. Adanya kerjasama yang sudah dilakukan oleh Kampung Marketer (*Komerce*) menjadikan para pemudanya memiliki penghasilan jutaan rupiah.

Kampung Marketer (*Komerce*) yang memiliki mitra cukup banyak membuat karyawan merasa beban kerja yang diberikan dari perusahaan cukup tinggi, ini menyebabkan karyawan merasa tidak dapat berperan aktif terhadap perusahaan karena pekerjaan atau job yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dan juga bersifat temporer, sehingga pada karyawan tersebut tidak memunculkan perilaku OCB. Perusahaan akan berhasil apabila karyawan tak hanya melakukan tugas utamanya saja, tetapi juga melakukan tugas ekstra peran diluar pekerjaannya. Perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

OCB merupakan perilaku ekstra peran yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya perusahaan secara efektif Robbin & Judge dalam Adi dan Adnyana (2018). Teori Organ dalam Dewi dan Rianayang (2019) menyatakan OCB sebagai perilaku yang tidak menjadi bagian dari pekerjaan formal tetapi dapat mendukung berfungsinya suatu organisasi secara efektif. Hariandja dalam Putra (2018) mendefinisikan kepuasan kerja adalah salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Pada teori Robbins (2001) dalam Takdir dan Ali (2020) bahwa para karyawan menginginkan sistem upah

dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan harapan mereka. Apabila upah dilihat sebagai sebuah keadilan yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan kerja pada karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja disuatu organisasi maupun tempat kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja adalah Komitmen Organisasi Dan Kepribadian.

Menurut George dan Jones dalam Ningsih (2020) Komitmen organisasional adalah the collection of feelings and beliefs that people have about their organization a whole (kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan). Dalam teori pertukaran relasional yang dikemukakan oleh March dan Simon dalam Yusuf dan Syarif (2017) memandang terjadi pertukaran antara organisasi dan karyawan dengan pertukaran yang terkait organisasi dan kontribusi karyawan. Dalam hal ini keputusan karyawan untuk berproduksi dan keputusan karyawan untuk berpartisipasi. Apabila seorang karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaannya maka akan memunculkan perilaku OCB pada karyawan tersebut. Harapannya dengan adanya sikap OCB dari karyawan terhadap perusahaan dapat menghasilkan yang lebih baik lagi dari perusahaan yang saat ini. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Dewi dan Riana (2019), Takdir dan Ali (2020), Christy, dkk (2018), Ningsih (2020),

Watoni dan Suyono (2019) Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Priyandini, dkk (2020) dan Wahyuningsih, dkk (2019) yang menyatakan Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kemudian pada penelitian yang dilakukan Sengkey, dkk (2018) dan Darmawati (2013) Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Selain berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi juga berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Menurut Luthans dalam Watoni dan Suyono (2019) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi, dimana anggota organisasi mengungkapkan keprihatinan tentang organisasi, ini mengusulkan bahwa itu adalah proses keberlanjutan yang mengekspresikan berkesinambungan kemajuan. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang sangat penting dengan komitmen organisasi, kepuasan kerja adalah salah satu aspek proses terjadinya komitmen organisasi. Pada literatur psikologi komitmen organisasi dan kepuasan kerja biasanya berkembang secara *independen* sampai batas tertentu. Pada teori *Job Fit* yang dikemukakan oleh John Holland (Robbin Pearson : 170) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya dan kemungkinan meninggalkan pekerjaan itu sendiri. Dengan adanya teori tersebut, seorang karyawan yang sudah memiliki rasa puas yang tinggi terhadap perusahaannya maka ia tidak akan meninggalkan perusahaan

tersebut. Harapannya dengan karyawan memiliki kepuasan pada perusahaannya maka akan menghasilkan hal yang lebih baik terhadap perusahaannya. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Alam (2021), Ibrahim (2021), Talumingan, dkk (2021) Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun Hutagalung dan Ritonga (2018) menunjukkan hasil bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ferdyan (2017) menunjukkan hasil bahwa Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan kerja.

Selain komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dipengaruhi oleh kepribadian. Kepribadian merupakan kombinasi fisik yang stabil dan karakteristik mental yang memberikan identitas pada diri seseorang (Kreitner dan Kinicky, 2004) dalam Ramdani (2020). Karakteristik termasuk sikap, cara berpikir, fungsi dan perasaan seseorang merupakan hasil interaksi faktor genetik dan pengaruh lingkungan. Definisi kepribadian terkait secara keseluruhan baik afektif maupun variabel kognitif, perilaku, dan mental yang membedakan seseorang. Dalam teori kesesuaian pekerjaan (*Job Fit*) yang dikemukakan oleh John Holland (Wahyuni, M.M. 19 : 2022) bahwa ketika kepribadian dan pekerjaan cocok maka akan memunculkan kepuasan dalam diri karyawan. Karyawan yang bekerja pada perusahaan apabila pekerjaan yang ia jalani sesuai dengan dirinya maka sikap OCB akan terbentuk pada karyawan. Harapannya dengan karyawan yang merasa dirinya sudah sesuai dengan pekerjaan yang ia jalani dapat memunculkan sikap OCB

yang akan berdampak baik untuk perusahaan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Izzatunnisa, dkk (2021), Nugroho, dkk(2019), Simanjuntak (2018) kemudian Ningsih dan Rijanti (2021) Kepribadian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun terdapat hasil yang berbeda pada Trigunajasa (2017) dan Nio (2018) dalam Izzatunnisa, dkk (2021) dan Kailola (2019) Kepribadian tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Senati (2004) Kepribadian memiliki pengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selain berpengaruh terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB), kepribadian juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Menurut Robbins dan Judge (2013:81) dalam Izzatunissa, dkk (2021) kepribadian adalah totalitas bagaimana seseorang individu merespon dan berinteraksi dengan orang lain. Pada dasarnya semakin positif sikap kerja maka semakin besar pula kepuasan kerja, untuk itu adanya indikator dari kepuasan kerja perlu memperoleh perhatian khusus agar pekerja dapat meningkatkan kinerjanya, diantaranya motivasi, budaya, kepemimpinan dan stress (Lunenberg dan Orsntein, 2005) dalam Simanjuntak(2018). Dalam teori (Lunenberg dan Orsntein, 2005) dalam Simanjuntak (2018) mengatakan bahwa dengan memberikan perhatian khusus kepada pekerja maka pekerja tersebut dapat lebih meningkatkan kerjanya sehingga terbentuk kepuasan. Dengan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada karyawan seperti

memberikan insentif jika karyawan melakukan pekerjaan tambahan sehingga dapat menciptakan kepuasan karyawan pada perusahaan tersebut dan kinerja dari karyawan dapat lebih meningkat. Harapannya karyawan yang sudah puas dengan apa yang diberikan perusahaan dapat lebih membantu dalam meningkatkan kebaikan untuk mendukung perusahaan lebih maju dan baik. Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Ningsih dan Rijanti (2021) dan Nugroho dan Choliq (2019) Kepribadian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun pada penelitian Pratama, dkk (2012) Kepribadian tidak berpengaruh terhadap Kepuasan kerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2022) Kepribadian berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Kemudian variabel yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kepuasan kerja. Robbins dan Judge dalam Watoni dan Suyono (2019) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang karyawan tentang pekerjaannya sebagai hasil evaluasi karakteristik karyawan. Karyawan yang sudah merasa puas pada pekerjaan yang ia jalani maka akan memberikan segala kemampuan serta keahlian yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan. Dalam teori Robbins & Judge (2007) dalam Evi, dkk (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama *Organization Citizenship Behavior* (OCB). Dengan adanya teori tersebut semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi pula sikap OCB yang muncul untuk perusahaan. Harapannya dengan adanya karyawan yang sudah merasa puas dengan perusahaan baik dari

kesesuaian job, gaji, promosi dan lain sebagainya dari perusahaan akan memunculkan sikap OCB yang berasal dari karyawan sehingga dapat menunjang kebaikan untuk perusahaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Candra dan Riana (2019), Takdir dan Ali (2020), Watoni dan Suyono (2019) Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Sudarmo dan Wibowo (2018) Kepuasan Kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terdapat penelitian Lukiana (2016) dan Putrana (2016) Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Terdapat bukti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ningsih, dkk (2019) yang membuktikan adanya hasil kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB. Namun belum terdapat bukti bahwa kepuasan kerja dapat memediasi Kepribadian terhadap OCB. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya yang akan membuktikan apakah variabel Kepuasan kerja dapat menjadi variabel mediasi pada Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul “**Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Kampung Marketer (*Komerce*)”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut ini :

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Kampung Marketer?
2. Apakah Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Kampung Marketer?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kampung Marketer?
4. Apakah Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kampung Marketer?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kampung Marketer?
6. Apakah Kepuasan kerja dapat mengintervening pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship behavior* (OCB) pada Kampung Marketer?
7. Apakah Kepuasan kerja dapat mengintervening pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kampung Marketer?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu Komitmen Organisasi dan Kepribadian sebagai

variabel independen, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen, serta Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini akan dilakukan di Kampung Marketer pada September – Desember 2022.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah menguji tentang :

1. Untuk menguji Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
2. Untuk menguji Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
3. Untuk menguji Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
4. Untuk menguji Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Untuk menguji Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
6. Untuk menguji pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk menguji pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian diatas, maka peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi beberapa pihak antara lain :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tentang pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening

2. Manfaat praktis

a. Bagi Manager

Penelitian ini perlu dipertimbangkan untuk memperbaiki Komitmen Organisasi, Kepribadian, dan Kepuasan Kerja sehingga dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kampung Marketer (*Kommerce*).

b. Bagi peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta sebagai implementasi dari teori yang di dapat pada perkuliahan untuk menambah informasi tentang dunia khususnya di sebuah perusahaan.

c. Bagi akademisi

Sebagai acuan untuk melakukan penelitian dan acuan untuk melakukan pengembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan konsentrasi keilmuan yang ada.

d. Bagi Pemerintah Daerah

Membantu pemerintah dalam menerapkan kebijakan-kebijakan yang dapat menyejahterikan para UMKM pada wilayah tersebut serta dalam menentukan peraturan untuk UMKM.