

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri ritel modern dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan dinamika persaingan yang semakin tinggi seiring dengan bertumbuhnya jumlah perusahaan ritel di Indonesia. Meliana (2025) menyatakan bahwa bisnis ritel di Indonesia mulai berkembang sejak tahun 1980 diiringi dengan berkembangnya perekonomian Indonesia. Seiring dengan meningkatnya persaingan tersebut, perusahaan ritel dituntut untuk mampu mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki secara efektif agar tetap mampu bertahan dan bersaing di pasar. Salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan adalah sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan karena menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong terciptanya keunggulan kompetitif serta mendukung keberlanjutan kinerja perusahaan dalam jangka panjang (Junaidi *et al.*, 2024). Sejalan dengan temuan penelitian Faizah *et al.* (2025), perusahaan dituntut untuk memahami peran strategis Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai elemen penting dalam mengelola, mengembangkan, serta memaksimalkan potensi tenaga kerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pangestu *et al.* (2025) ditemukan bahwa pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya yang berkaitan dengan pengaturan tenaga kerja secara administratif seperti pencatatan absensi,

penghitungan gaji, dan lainnya, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana perusahaan mendorong perilaku kerja karyawan yang mampu mendukung efektivitas perusahaan. Oleh karena itu, perilaku karyawan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas kinerja perusahaan.

Salah satu konsep penting yang membahas perilaku karyawan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku tambahan yang dilakukan oleh karyawan di luar tugas utama mereka yang dapat mendukung peningkatan efektivitas kerja individu serta berkontribusi terhadap efektivitas perusahaan secara keseluruhan (Anand Karuna, 2021). Menurut Podsakoff *et al.* (2000) bentuk OCB dapat berupa kepatuhan pada perusahaan, kesediaan membantu rekan kerja secara sukarela, dan sikap loyalitas. Perilaku yang ada dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam maupun luar individu.

Maulana *et al.* (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa faktor dari luar individu yang memengaruhi munculnya OCB pada karyawan salah satunya adalah gaya kepemimpinan. Hubungan yang berkualitas antara pemimpin dengan karyawan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan sehingga mendorong karyawan untuk bekerja di luar persyaratan pekerjaan formal (Takwa *et al.*, 2024). Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Al Furqon *et al.* (2025) bahwa gaya kepemimpinan yang efektif ditandai dengan penerapan komunikasi yang jelas dan terbuka antara pemimpin dan karyawan, sehingga mampu mendorong partisipasi aktif karyawan dalam perusahaan.

Sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan yang dapat memengaruhi OCB yakni kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Kepuasan kerja menggambarkan rasa puas atau senang yang dirasakan seseorang setelah menilai pekerjaannya (Locke, 1976; Karuna & Aruna, 2021). Perasaan puas yang dirasakan karyawan akan meningkatkan motivasi kerja karyawan tersebut (Rulianti dan Pardede, 2022). Selanjutnya, faktor dari dalam diri yang kedua adalah komitmen organisasional. Menurut Putri dan Sari (2024), komitmen organisasional merupakan kesediaan atau keinginan karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan tersebut. Juliana *et al.* (2022) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan bertindak sejalan dengan tujuan perusahaan dan memiliki keinginan untuk menetap dalam perusahaan sehingga hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Pada penelitian lain, dijelaskan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB tidak selalu bersifat langsung, melainkan dapat diperkuat melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya *et al.* (2024) menemukan bahwa komitmen organisasional berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, karena jika tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tinggi, maka tingkat OCB yang dimiliki karyawan juga tinggi. Namun, OCB pada karyawan akan semakin meningkat apabila karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi pula. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu dan Suhana (2025) yang

menyatakan bahwa ketika karyawan merasa puas, mereka akan lebih berkomitmen pada perusahaan, dan komitmen tersebutlah yang mendorong munculnya OCB yang mendukung efektivitas perusahaan.

Hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB juga dapat dijelaskan melalui Teori Pertukaran Sosial yang dikemukakan oleh Blau (1964). Teori ini menjelaskan bahwa interaksi antara individu dan perusahaan didasarkan pada prinsip timbal balik, di mana karyawan cenderung memberikan respon positif apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan mereka. Berdasarkan hal tersebut, tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan memengaruhi seberapa sering mereka menampilkan perilaku ekstra peran tersebut (Haque *et al.*, 2019).

Dalam konteks perusahaan ritel di Yogyakarta, pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor penting untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. APRINDO (2025) menunjukkan bahwa jumlah gerai ritel modern di Daerah Istimewa Yogyakarta terus meningkat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah perusahaan ritel di wilayah Yogyakarta, seperti Indogrosir, Alfamart, Hypermart, dan lainnya. Oleh karena itu, hal ini menuntut perusahaan ritel agar memiliki sistem pengelolaan SDM yang efektif sehingga mampu mendukung operasional perusahaan secara optimal.

Temuan pada penelitian yang dilakukan pada salah satu perusahaan ritel di Bojonegoro oleh Umayatin dan Agustina (2023) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang

dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen mereka terhadap perusahaan. Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Haifah dan Noffitria (2024) pada salah satu perusahaan ritel di Jember menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap OCB, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menampilkan perilaku ekstra peran yang mendukung efektivitas perusahaan.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional maupun OCB, sebagian besar masih berfokus pada hubungan langsung tanpa mempertimbangkan variabel lain yang mungkin berperan sebagai mekanisme penghubung. Sampai saat ini belum ada penelitian terdahulu yang secara spesifik meneliti peran komitmen organisasional sebagai mediator hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan ritel khususnya di wilayah Yogyakarta. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menutup celah dengan mengikutsertakan variabel komitmen organisasional sebagai mediator.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan sektor ritel di Yogyakarta. Pemilihan sektor ini mengacu pada peran strategis sektor ritel sebagai salah satu motor pertumbuhan ekonomi daerah serta penyerap tenaga kerja yang signifikan. Data pada Badan Pusat Statistik 2025 menunjukkan bahwa sektor Perdagangan Besar dan Eceran, Bukan Mobil dan Sepeda Motor menjadi salah satu penyumbang PDRB Yogyakarta terbesar yakni 6,81%. Hal ini menegaskan peran strategis perusahaan ritel dalam mendukung perekonomian

daerah. Dengan fenomena munculnya banyak perusahaan ritel di Yogyakarta, membuat perusahaan-perusahaan ini menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan kinerja di tengah persaingan yang semakin intensif. Perusahaan dituntut untuk mampu mengelola SDM secara strategis agar tidak hanya sekadar memenuhi target penjualan, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang baik. Dengan meneliti hubungan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis berupa pengembangan teori yang lebih komprehensif, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi manajemen perusahaan ritel dalam merancang kebijakan peningkatan kinerja berbasis SDM.

Pada penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan pendekatan kuantitatif karena mampu memberikan hasil yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara statistik, sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur terkait peran komitmen organisasional sebagai variabel mediasi dalam hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya pada konteks perusahaan ritel di Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan

perusahaan ritel di Yogyakarta?

2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasional pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta?
3. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta?
4. Apakah Komitmen Organisasional memediasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Berikut merupakan bagian batasan masalah untuk menghindari kesalahan pemahaman dalam penelitian ini dan agar penelitian ini lebih terarah, diantaranya:

1. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan emosional yang positif dan menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya (Locke, 1976; Haque *et al.*, 2019). Aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri menurut Locke (1976) mencakup pekerjaan, gaji, promosi, pengakuan, *benefit*, kondisi kerja, supervisi, hubungan dengan rekan kerja, serta kebijakan perusahaan. Penelitian ini hanya berfokus pada sembilan aspek tersebut.
2. Komitmen organisasional dipahami sebagai hubungan psikologis

yang membuat karyawan tetap bertahan, loyal, dan bersedia memberikan kontribusi ekstra demi keberlangsungan perusahaan (Putri & Sari, 2024). Dimensi utama komitmen organisasional menurut Meyer & Allen (1991) mencakup komitmen afektif, keberlanjutan, dan normatif.

3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipahami sebagai perilaku sukarela yang tidak secara langsung diatur atau diakui dalam sistem penghargaan formal organisasi, namun berkontribusi terhadap efektivitas dan kelancaran fungsi perusahaan (Podsakoff *et al.*, 2000). Podsakoff *et al.*, (2000) mengelompokkan OCB ke dalam tujuh dimensi utama, yaitu perilaku membantu, sportivitas, loyalitas organisasional, kepatuhan organisasional, inisiatif individu, kebijakan kewargaan, dan pengembangan diri. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada tujuh dimensi tersebut sebagai acuan analisis.
4. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta, sehingga populasi dan sampel penelitian terbatas pada karyawan sektor ritel di wilayah Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

(OCB) pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan ritel di Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis peran komitmen organisasional dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan ritel Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai perilaku OCB. Penelitian ini juga memberikan bukti bahwa teori pertukaran sosial dapat menjelaskan bagaimana kepuasan kerja karyawan dapat mendorong munculnya perilaku OCB melalui komitmen organisasional. Selain itu, penelitian ini membantu melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dengan memberikan bukti dari sektor ritel di Yogyakarta, yang masih jarang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu

mengembangkan model teori yang lebih lengkap tentang bagaimana kepuasan kerja dan komitmen organisasional dapat membentuk perilaku positif karyawan di dalam perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai tingkat kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB karyawan. Dengan memahami bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional berperan penting dalam membentuk OCB, manajemen dapat merancang kebijakan yang tepat sasaran yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional perusahaan dan kualitas pelayanan kepada konsumen.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber data sekunder bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai topik yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB, baik di sektor ritel maupun sektor lainnya.

1.6 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika kerangka penelitian ini ditulis sesuai aturan dalam penulisan karya ilmiah agar mudah dilihat dan dipahami dengan pokok bahasan sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan

Bab I penelitian ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan penelitian.

- Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II penelitian ini menguraikan landasan teori yang digunakan, yaitu konsep kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* (OCB), serta teori pendukung seperti teori pertukaran sosial. Bab ini juga memaparkan penelitian terdahulu yang relevan, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

- Bab III Metodologi Penelitian

Bab III penelitian ini berisi populasi dan sampel penelitian, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen penelitian, dan metode analisis data.

- Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab IV penelitian ini menyajikan hasil analisis data yang telah dilakukan, meliputi karakteristik responden, hasil pengujian instrumen, statistik deskriptif, serta pengujian hipotesis. Bab ini juga membahas interpretasi hasil penelitian dan mengaitkannya dengan teori serta penelitian terdahulu.

- Bab V Kesimpulan

Bab V penelitian ini berisikan kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian selanjutnya.

