

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa globalisasi sekarang ini dalam berorganisasi perlunya mengedepankan modal intelektual (*intellectual capital*) yang membuat organisasi maupun perusahaan dapat bersaing dengan organisasi dan perusahaan yang lain. Pada umumnya setiap perusahaan berusaha untuk dapat mencapai tujuan dan sasarannya sesuai dengan apa yang di tentukan. Hal ini dapat dikerjakan dengan baik oleh orang-orang yang hebat berada di perusahaan tersebut. Setiap perusahaan, karyawan adalah sumber daya yang paling penting dalam operasi, baik secara perkelompok maupun perorangan, dan penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi. Organisasi yang bagus adalah organisasi yang dapat menilai, merekrut, menempatkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang paling kompeten. Sesungguhnya hal tersebut masih bisa dipertimbangkan kembali sebab tidak semua organisasi atau perusahaan yang memiliki karyawan-karyawan yang berbakat maupun berkinerja lebih baik dapat mensukseskan organisasi tersebut, karena kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan bukan hanya bergantung pada *skill* dan kemampuan individu melainkan juga pada aksi dan tindakan dari anggota lain. Perusahaan atau organisasi perlu mempertimbangkan karyawan yang memiliki perilaku yang misalnya dengan sukarela membantu karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau menjalin hubungan baik dengan semua karyawan dengan tidak membicarakan keburukan karyawan lain, karena hal tersebut dapat meningkatkan kesuksesan dan keefektivitas perusahaan. Organisasi akan baik apabila terjadinya sikap dimana adanya saling berempati, saling kerja sama antara satu dengan yang lain dan saling membantu sesama karyawan.

Menurut Kreitner dan Kitnicky (2018) sebuah organisasi yang memiliki *team work* yang baik disertai dengan adanya perilaku sukarela (*extra-role*) oleh setiap

anggota merupakan hal penting dalam kelangsungan kegiatan organisasi demi tercapainya prestasi dan hasil yang tinggi, dibanding dengan organisasi yang anggotanya memiliki sikap kompetitif yang pada akhirnya hanya berkonsentrasi pada target prestasi yang ingin dicapainya dan bukan target pencapaian yang ingin didapat oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Perilaku *extra-role* yang dimaksud yaitu, *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut Organ (1988) *organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem imbalan, dan secara keseluruhan perilaku tersebut mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi. Supriyanto et al., (2020) mengungkapkan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki oleh karyawan adalah salah satu komponen yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Pendapat tersebut juga didukung oleh Geus et al., (2020) yang menyatakan OCB juga terbukti dapat meningkatkan efektivitas, kinerja, dan kesuksesan perusahaan.

Organizational citizenship behavior (OCB) ditandai dengan upaya diskresioner pegawai untuk kepentingan organisasi tanpa imbalan yang diharapkan. *Organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada perilaku-perilaku yang melampaui kewajiban-kewajiban normal dari yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai. *Organizational citizenship behavior* (OCB) terwujud dalam sikap individu dengan membantu rekan kerja, suka rela membantu efektivitas organisasi, loyal terhadap perusahaan, sukarela melakukan kegiatan ekstra ditempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, menggunakan waktu yang efektif ditempat kerja. Perilaku tersebut merupakan bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif.

Dalam impelementasinya *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan *reward* dari perolehan kinerja tugas dengan melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-

tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan mentaati prosedur-prosedur di tempat kerja. Pegawai yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai pegawai yang baik (*good citizen*) (Latifah , 2018).

PT. Sari Persada Raya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit yang memproduksi minyak kelapa sawit. Untuk mengetahui bagaimana keadaan OCB pada karyawan PT Sari Persada Raya peneliti mencoba menemukan ada atau tidaknya permasalahan tentang kondisi perilaku OCB pada karyawan PT Sari Persada Raya peneliti mencoba menganalisisnya dengan berdasarkan absensi kehadiran karyawan. Menurut Luthans (2011) salah satu dimensi OCB adalah *conscientiousness*. *Conscientiousness* adalah perilaku karyawan yang melebihi dari persyaratan minimum di bidang kehadiran, mematuhi aturan, istirahat, dan sebagainya. *Conscientiousness* dapat diukur dari tinggi atau rendahnya kehadiran, tingkat kepatuhan karyawan dalam disiplin menaati aturan perusahaan seperti kerja dan istirahat tepat waktu, datang ke kantor tepat waktu, disiplin memakai seragam, disiplin menaati aturan keselamatan dan lain-lain. Maka dari itu, dengan adanya rekapitulasi absen, bisa menggambarkan bagaimana kondisi perilaku OCB pada karyawan PT Sari Persada Raya . Data pendukung yang penulis peroleh dari PT. Sari Persada Raya yaitu data kehadiran 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Sari Persada Raya Periode Tahun 2019-2023

Tahun	Kehadiran	Tepat Waktu	Ketidakhadiran
2019	86%	83%	14%
2020	90%	80%	10%
2021	85%	78%	15%

2022	84%	75%	16%
2023	84%	80%	16%

Sumber: PT. Sari Persada Raya 2019 - 2023

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa tingkat kehadiran para karyawan PT. Sari Persada Raya sudah cukup baik. Akan tetapi tingkat kehadiran tepat waktu para karyawannya masih perlu diperhatikan kembali, karena adanya penurunan pada tahun 2019-2023, yang semula pada tahun 2019 tingkat kehadiran tepat waktu mencapai 83%, tetapi pada tahun 2020-2022 mengalami penurunan yaitu 80%, 78% dan 75%. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menduga bahwa hal ini menunjukkan adanya gejala penurunan dimensi *conscientiousness* yang rendah dari perilaku OCB para karyawan. Dimana salah satu contoh perilaku dimensi *conscientiousness* yaitu berdisiplin waktu dalam hal kehadiran.

Menurut Loliyana (2021) faktor absensi terjadi diakibatkan oleh pemimpin kurang memberikan arahan kepada para karyawan dan kurangnya berkomunikasi dengan baik antara pemimpin dan karyawan sehingga hasil kerja karyawan menjadi rendah. Menurut Sarahdillah et al., (2023) karyawan yang memiliki perilaku OCB tinggi merupakan aset yang berharga bagi perusahaan. Perusahaan harus memahami dan menjaga agar pegawai tersebut selalu dalam keadaan baik. Ricky Lukito (2020) berpendapat bahwa perilaku OCB karyawan dalam perusahaan tercermin dari sikap mematuhi peraturan dan kebijakan di tempat kerja, menjadi sukarelawan untuk tugas ekstra, menolong rekan kerja, dan melakukan tugas ekstra yang diberikan perusahaan dengan baik. Namun, tidak semua pegawai memiliki perilaku OCB, hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan mengutamakan kepentingan perusahaan dalam bekerja, sehingga untuk mengerjakan tugas yang sesuai dengan *job description* dan rasa tanggung jawab mereka dalam mengerjakan tugasnya sudah berkurang. Hal ini tentu tidak bagus dan berbahaya apabila tidak ditindaklanjuti oleh perusahaan.

Menurut Wijaya (2024), faktor yang mempengaruhi perilaku OCB karyawan adalah hubungan antara pimpinan dengan karyawan atau dikenal dengan *leader member exchange* (LMX). LMX adalah kualitas hubungan timbal balik antara pimpinan dan karyawan dimana pimpinan memiliki kualitas hubungan timbal balik yang berbeda dengan masing-masing karyawannya, ditinjau berdasarkan pengenalan terhadap potensi dan posisi karyawannya adanya rasa dan keinginan untuk saling mendukung adanya pimpinan yang memahami terhadap permasalahan dan kebutuhan kerja dan efektifitas hubungan kerja yang efektif maka akan terjadi *feed-back* atau hutang budi dari bawahannya dengan adanya perilaku *extra role* atau OCB dari bawahan dan LMX merupakan salah satu prediktor dari OCB.

Teori LMX berfokus pada hubungan *dyadic* pimpinan dan karyawan, di mana setiap pimpinan akan membangun hubungan berbeda dengan karyawannya (Aufari & Nurtjahjanti, 2020). Rasa saling menyukai dan menghargai antara pimpinan dan karyawan, interaksi positif yang ditunjukkan pimpinan kepada karyawan, dan perilaku yang melampaui deskripsi pekerjaan yang ditetapkan menjadi ciri-ciri dari hubungan pimpinan dengan karyawan memiliki kualitas LMX yang tinggi (Aggarwal et al., 2020). Kualitas LMX yang baik akan memunculkan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan hasil kerja. Sedangkan untuk kualitas hubungan pimpinan dengan karyawan yang lemah ditandai dengan jarang bertemunya pimpinan dengan karyawan, pimpinan sering memberikan tugas yang berlebihan terhadap karyawan, pimpinan memiliki lebih sedikit waktu untuk dihabiskan dengan karyawan, sehingga semua itu menunjukkan bahwa karyawan kurang dekat dengan pimpinan yang dapat menyebabkan hasil kerja menurun.

Menurut Götz et al., (2020) LMX tinggi atau hubungan yang berkualitas tinggi menghasilkan pertukaran jangka panjang yang dapat dipercaya, terbuka, spontan dan saling menguntungkan antara pemimpin dengan anggotanya. Sejalan dengan pengertian yang dikemukakan sebelumnya, menurut Thrasher et al., (2020) LMX

merupakan konseptualisasi dari hubungan antara pemimpin dengan karyawan. Kesimpulannya, *leader member exchange* (LMX) ialah hubungan pimpinan dengan karyawan, kemudian relasi yang dibangun adalah berupa hubungan kemitraan yang baik di antara keduanya, sehingga dengan adanya LMX ini pemimpin dapat mempengaruhi anggotanya agar mau mengikuti perintahnya tanpa adanya keterpaksaan guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Berikut hasil produksi PT. Sari Persada Raya:

Tabel 1. 2 Data Hasil Produksi PT. Sari Persada Raya

No.	Tahun	Total produksi
1.	2019	1.150.618 Kg
2.	2020	2.268.692 Kg
3.	2021	5.851.670 Kg
4.	2022	7.043.285 Kg
5.	2023	9.086.096 Kg

Sumber : PT. Sari Persada Raya, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa hasil produksi kelapa sawit oleh PT. Sari Persada Raya cenderung mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Hasil produksi tertinggi dapat dilihat pada tahun 2023 dimana dimana hasil produksi kelapa sawit mencapai 9.086.096 Kg. Hal ini dikarenakan pengaruh oleh kemampuan seorang pemimpin dalam membangun hubungan dengan karyawannya untuk bekerja sama dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Suatu organisasi akan berhasil atau gagal tergantung dari kepemimpinan atasannya.

Fenomena yang ada dalam PT. Sari Persada Raya yaitu perusahaan memiliki sumber daya manusia yang sangat bagus yang ditandai dengan karyawan dapat bekerja sesuai target perusahaan. Akan tetapi ada juga dari beberapa karyawan tidak melakukan atau melaksanakan tugas yang di berikan oleh atasan karena hambatan pekerjaan yang mereka lakukan. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada manager perkebunan pada tanggal 12 Desember 2024 ada juga beberapa karyawannya yang suka sepele mengenai hal keterlambatan dan target

produksi dengan alasan “sudah menjadi karyawan tetap kok disini”. Padahal beliau sudah berulang kali mengingatkan karyawan-karyawan tersebut.

Menurut Patrick et al., (2019) terdapat empat dimensi *leader member exchange* yaitu: afeksi, kontribusi, loyalitas dan *profesional respect*. Dari fenomena yang ada dalam PT Sari Persada Raya tersebut peneliti menyimpulkan bahwasanya karyawan terdapat masalah pada hubungannya dengan pimpinan terutama dari dimensi loyalitas. Patrick et al., (2019) mengatakan loyalitas dalam hal ini dimana pemimpin maupun karyawan saling mendukung aksi dan karakter satu sama lain dalam segala situasi. Sedangkan dari segi diri beberapa karyawan telah mampu menjalankan kewajiban dan memberikan kontribusinya yaitu tentang sesuatu yang berorientasi kepada tugas atau target yang ditetapkan seorang pimpinan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Namun masih ada beberapa karyawan yang kurang menunjukkan sikap loyalitas nya terhadap pimpinan dan perusahaan, sehingga hal ini menjadi daya tarik peneliti untuk mengkaji lebih dalam masalah LMX pada PT. Sari Persada Raya.

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat hubungan antara pimpinan dengan karyawannya pada PT. Sari Persada Raya dengan menyebar kuesioner kepada 10 orang responden yaitu karyawan PT. Sari Persada Raya.

Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra Survei *Leader Member Exchange*

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5	Total
Afeksi							
1	Pimpinan memiliki kemampuan dan pengalaman di bidangnya	0	0	2	4	4	10
Kontribusi							
2	Pimpinan peduli terhadap permasalahan tugas yang saya kerjakan	0	0	3	4	3	10

3	Saya mau melakukan tugas tambahan untuk atasan saya	0	1	2	2	5	10
Loyalitas							
4	Pimpinan memberikan teladan yang kuat untuk membangun integritas	0	0	1	4	5	10
Professional respect							
5	Saya melakukan semua kebijakan yang telah dibuat oleh atasan saya	0	0	2	6	2	10
Persentase		0	2%	20%	40%	38%	100%

Sumber : Data yang telah diolah penulis, 2024

Hasil survei awal mengenai *leader member exchange* disajikan dalam Tabel 1.3 yang menggambarkan bahwa 40% responden setuju dengan pernyataan tersebut dan menganggap bahwa pimpinan PT. Sari Persada Raya sudah menerapkan sikap *leader member exchange* dengan baik kepada karyawannya namun disamping itu ada 2% karyawan yang tidak setuju dan 20% nya lagi merasa ragu-ragu atau netral dengan pernyataan tersebut. Artinya mayoritas karyawan PT. Sari Persada Raya sudah merasa bahwa pimpinan menjalin hubungan dengan baik serta banyak membantu karyawan dalam pekerjaannya namun walaupun begitu masih ada sebagian karyawan yang merasa bahwa mereka belum merasakan bahwa pimpinan menerapkan hubungan yang baik kepada mereka.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Aria Elshifa (2018), Ayudhita Cahyani Daud, Lilis Handayani (2023), Rahayu Setyati, Woro Utari (2023), Indah Mayasari (2019), Candra Setya Wicaksono, Bambang Suko Priyono (2022), Rayyan Aqila Praditya (2023), Nurul Arifin, Prayekti Prayekti, Kusuma Chandra Kirana (2024), Fitri Farizah (2024), Fadly Fadly, Nuraeni Kadir, Abdullah Sanusi (2023), Zunia Khairunnisa (2020), Nyoman Pradnyaswari (2024), disimpulkan bahwa hubungan antara pimpinan dengan karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Sukandar & Priyono (2019) bahwa *leader*

member exchange atau hubungan pimpinan dengan karyawan tidak berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior*. Adanya kesenjangan hasil dari penelitian sebelumnya, sehingga dirasa perlu untuk melihat lebih jauh lagi pengaruh *leader member exchange* terhadap sikap OCB karyawan di perusahaan PT Sari Persada Raya.

Selain faktor *leader member exchange* menurut Lestari et al., (2018) kepuasan dalam bekerja adalah salah satu faktor yang dapat menciptakan OCB, karena kepuasan kerja dapat memengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Jika kepuasan tidak diperhatikan maka karyawan tidak akan menunjukkan perilaku *extra role* dalam bekerja.

Kepuasan kerja bersifat dinamis dalam arti bukan suatu kondisi tetap yang dapat dipengaruhi dan diubah baik di dalam maupun di luar tempat kerja, akibatnya manajer harus lebih memperhatikan masalah ini (Jufrizen & Azila, 2023). Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing (Hoboubi et al., 2017). Menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam organisasi adalah sangat penting karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Dalam hal kepuasan kerja, Wirya et al., (2020) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi, supervise dan fasilitas/lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Hasil kerja seharusnya didukung dengan kondisi lingkungan yang kondusif misalnya, ruang kerja yang nyaman, jumlah peralatan yang memadai, beban kerja dan jam kerja yang sesuai, dan hubungan baik dengan atasan maupun dengan pegawai lain. Dari sini diharapkan karyawan akan memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan. Sehingga harapan

dapat dicapai meskipun juga harus memperhatikan faktor-faktor yang lain seperti insentif, promosi dan lainnya. Berikut adalah data fasilitas yang ada pada PT. Sari Persada Raya untuk mendukung proses kerja karyawan:

Tabel 1. 4 Data Fasilitas pada PT. Sari Persada Raya

No	Fasilitas	Kuantitas
1	Ruang kerja	6
2	AC	13
3	Toilet	4
4	Mushola	1
5	Wifi & Lain	2
6	Meja	35
7	Alat Tulis Kantor	35
8	Kursi	63
9	Ruang Metting	1
10	Komputer	29
11	Printer	7
12	Rak Arsip	2
13	Handphone	30
14	Telepon	1
15	Brangkas	2
16	Gen set	1
17	Box File	20
18	Lapangan Parkir	2

Sumber: PT. Sari Persada Raya 2024

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa PT. Sari Persada Raya sudah memiliki banyak sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung setiap karyawan yang bekerja, dengan adanya sarana dan prasarana ini seharusnya karyawan dapat menunjukkan sikap yang lebih baik terhadap perusahaan. Lingkungan kerja yang baik seharusnya membuat para karyawan merasa puas dalam bekerja dan dapat meningkatkan perilaku OCB individu karyawan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang baik cenderung nyaman dengan diri sendiri dan memberikan kontribusi yang tinggi terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat menyelesaikan targetnya dengan cepat.

Akan tetapi disamping lengkapnya sarana dan prasarana perusahaan pada PT. Sari Persada Raya masih ada beberapa karyawan yang tidak menunjukkan sikap OCB yang baik seperti masih tingginya tingkat absensi menjadi daya tarik peneliti untuk mengkaji lebih dalam apa yang menyebabkan kurangnya kontribusi karyawan tersebut.

Menurut Salehi dan Gholtash (2019) menyatakan variabel kepuasan kerja memiliki dampak positif terhadap perilaku *organizational citizenship behavior*. Salehi dan Gholtash menekankan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan menumbuhkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan, gaji, hubungan dengan atasan, kerjasama dengan rekan kerja, kondisi kerja, hingga kesempatan untuk promosi dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut. Sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi tersebut rendah, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai dan akan mengakibatkan kinerja organisasi tersebut menurun. Pendapat ini juga didukung oleh penelitian Lestari & Ghaby (2018) dan Chaerani & Nimran (2018) yang mengatakan bahwa OCB memberikan pengaruh positif cukup berarti pada kepuasan kerja, serta Suzanna (2017), Ritonga (2018), Lukito (2020), Prasetio & Hayuningrat (2017), Huda (2018) juga menunjukkan hasil yang signifikan dan positif *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja. Namun pendapat berbeda ditemukan oleh Maryani *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Terlihat dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya inkonsistensi, hal inilah yang membuat peneliti semakin tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada PT. Sari Persada Raya

Untuk mengetahui masalah yang dirasakan oleh karyawan mengenai kepuasan kerja penulis membagikan kuesioner pra survei mengenai kepuasan kerja kepada 10 orang responden yaitu karyawan kantor PT. Sari Persada Raya.

Tabel 1. 5 Hasil Kuesioner Pra Survei Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5	Total
Gaji							
1	Gaji yang diberikan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.	0	0	1	9	0	10
Pekerjaan itu sendiri							
2	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan kemampuan	0	0	6	4	0	10
Promosi							
3	Saya memiliki peluang untuk naik jabatan	0	0	6	1	3	10
Supervisi							
4	Atasan saya memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi.	0	0	2	5	3	10
Rekan kerja							
5	Hubungan saya dengan rekan kerja terjalin dengan baik dan ramah.	0	0	1	6	3	10
Fasilitas/lingkungan kerja							
6	Sarana dan prasarana sangat memadai untuk memperlancar pekerjaan saya.	0	0	1	5	4	10
Persentase		0	0%	28,7%	50%	21,7%	100%

Sumber : Data yang telah diolah penulis, 2024

Berdasarkan data tabel 1.5 dapat dilihat jawaban dari responden mengenai kepuasan kerja karyawan PT. Sari Persada Raya. Dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 10 orang karyawan yang menjadi sampel untuk observasi awal.

Dari tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kepuasan kerja pada PT. Sari Persada Raya menunjukkan hasil 50% karyawan mengatakan setuju, 28,7% karyawan mengatakan ragu-ragu dan 21,7% mengatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada karyawan PT. Sari Persada Raya sudah cukup tinggi, akan tetapi masih terdapat karyawan yang merasa kepuasan kerja karyawan kurang dilihat jawaban dari responden mengatakan ragu-ragu pada pernyataan yang sudah disediakan.

Berdasarkan data yang sudah ada dan telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku *organizational citizenship behavior*, yaitu hubungan antara pimpinan dengan karyawannya (*leader member exchange*) dan sikap kepuasan kerja karyawan. Karena dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai *leader member exchange* dan kepuasan kerja, menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara *leader member exchange* dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penulis telah mendapatkan data yang menunjukkan bahwa terdapat masalah pada hubungan antara pimpinan dengan karyawannya dan kepuasan kerja karyawan di PT. Sari Persada Raya beberapa fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Leader Member Exchange terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja di PT. Sari Persada Raya?
2. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Sari Persada Raya?
3. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap kepuasan kerja di PT. Sari Persada Raya?

4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Sari Persada Raya?
5. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PT. Sari Persada Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja di PT. Sari Persada Raya?
2. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Sari Persada Raya?
3. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap kepuasan kerja di PT. Sari Persada Raya?
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Sari Persada Raya?
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PT. Sari Persada Raya?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan tambahan dari dunia praktisi kemudian dihubungkan dengan pengetahuan teoritis yang di dapatkan dalam perkuliahan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai konsep yang berkenaan dengan faktor yang mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* khususnya melalui kepuasan kerja karyawan dan hubungan kepemimpinan antara pemimpin dengan karyawan.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan masukan bagi perusahaan dalam membuat suatu pemecahan masalah maupun keputusan yang berkaitan dengan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitian difokuskan kepada variabel berikut.

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja.
2. Objek penelitian ini adalah karyawan kantor di PT. Sari Persada Raya.