

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industrialisasi dan inovasi mengharuskan perusahaan semakin tanggap dalam menghadapi persaingan di pasar. Setiap perusahaan dituntut mampu menumbuh kembangkan tiap potensi yang ada serta meningkatkan kinerjanya secara optimal melalui pengelolaan yang efektif dan efisien untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Perusahaan dikatakan memiliki keunggulan yang kompetitif apabila tingkat profitabilitas perusahaan lebih besar dari pada tingkat rata-rata profitabilitas pesaing dalam suatu industri. Tingkat profitabilitas yang tinggi akan menentukan keberhasilan dan keberlangsungan hidup perusahaan.

Perubahan pesat pada seluruh aspek kehidupan terutama pada kondisi ekonomi menjadi salah satu hal yang menandai adanya era globalisasi yang menyebabkan munculnya berbagai tuntutan yang harus dipenuhi oleh para pelaku ekonomi termasuk didalamnya pelaku industri. Salah satu tuntutan yang mau tidak mau dipenuhi yaitu bagaimana perusahaan dapat secara tanggap menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal perusahaan agar dapat beradaptasi terhadap lingkungannya.

Berbagai perubahan yang sangat cepat membuat perusahaan mengalami kesulitan dalam hal bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Perusahaan perlu mengetahui seberapa jauh perkembangan yang terjadi agar bisa menyesuaikan diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai kebutuhan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan tenaga kerja yang potensial yang mampu menjalankan fungsi perusahaan guna mengarah pada pencapaian tujuan.

Salah satu faktor keberhasilan perusahaan terletak pada sumber daya manusianya yang dituntut untuk mampu melakukan semua kegiatan manajemen dengan baik dan memanfaatkan sumber daya lain yang dimiliki perusahaan. Kualitas dan sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan perusahaan. Dalam hal ini, sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan.

Untuk itu setiap perusahaan berusaha mencari karyawan yang memiliki kualitas dan kompetensi yang mumpuni guna memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan. Mengelola karyawan bukan merupakan perkara yang mudah perusahaan harus selalu memperhatikan kondisi karyawan untuk senantiasa memberikan kontribusi dalam capaian yang terbaik bagi perusahaan sehingga pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan berjalan dengan lancar serta akan mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku yang dilakukan diluar dari tugas pokok yang ditetapkan.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan ini bersifat sukarela, diluar kewajiban kerja dan tidak diperintah secara formal, tidak mengharapkan imbalan, maupun penghargaan serta apabila melakukannya dapat memberikan pengaruh positif terhadap keefektifan lingkungan organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan dalam organisasi biasanya tidak terlihat dan tidak diperhitungkan dalam deskripsi pekerjaannya. Perilaku ini timbul dari inisiatif karyawan itu sendiri dan merupakan pilihan bagi karyawan, tidak terkait dengan sistem *reward* dari organisasi, namun perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan efektifitas organisasi. Jika karyawan memiliki OCB, maka karyawan tersebut dapat mengendalikan perilakunya sendiri serta menyesuaikan perilaku mana yang cocok dengan kepentingan perusahaan.

Pada pengamatan yang dilakukan peneliti dengan cara mewawancarai kepala bagian SDM ditemukan bahwa tidak setiap karyawan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang baik. Dalam pengamatan peneliti pada PT. Kopegmar banyak karyawan yang tidak menunjukkan perilaku menolong hal ini terlihat jika ada karyawan yang pekerjaannya sedang menumpuk para karyawan yang lain terlihat tidak menunjukkan perilaku menolong. Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti masih banyak karyawan yang tidak menunjukkan sikap sukarela pada pekerjaannya. Karena masih banyak karyawan yang bersifat malas-malasan dalam mengerjakan tugas jika tidak ada imbalan.

Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa masih banyak karyawan yang tidak bersikap positif dalam pekerjaan mereka, hal ini terlihat dari kerjasama tim yang dilakukan karyawan, jika kerjasama tim tersebut gagal banyak karyawan yang menyalahkan satu dengan yang lain dan tidak menanggung beban kesalahan bersama. Pada pengamatan peneliti menemukan bahwa dari hasil wawancara bahwa masih banyak karyawan yang tidak menunjukkan sikap sopan santun terhadap karyawan lain. Pada pengamatan yang dilakukan peneliti juga menemukan bahwa masih banyak karyawan yang tidak bertanggung jawab pada tugas mereka, hal ini dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang tidak menyelesaikan tugas tepat waktu. Perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Sejalan dengan perkembangan komunikasi saat ini, banyak orang melakukan berbagai cara untuk berkomunikasi secara efektif. Suatu kegiatan komunikasi yang dijalankan seseorang atau lebih, itu akan menimbulkan dampak dan menentukan hasil akhir baik itu bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Komunikasi merupakan hal yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), di PT. Kopegmar hal ini terlihat dari komunikasi antar karyawan yang masih kurang terlihat. Karena banyak karyawan yang terlihat segan saat berkomunikasi dengan lawan bicara mereka yang usianya lebih tua.

Motivasi kerja adalah hal terpenting yang harus diperhatikan. Untuk itu setiap karyawan harus memiliki motivasi kerja agar pekerjaan yang dikerjakan dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu motivasi kerja juga merupakan hal yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karena dengan motivasi kerja yang baik, akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Hal tersebut terlihat dari pengamatan peneliti yang menemukan bahwa motivasi kerja pada PT. Kopegmar masih rendah hal tersebut terlihat dari banyaknya karyawan yang tidak termotivasi dalam menjalankan tugas karena banyak karyawan yang mengeluh tentang rutinitas kerja setiap harinya relatif membosankan dan tidak mencangkup sesuatu yang baru.

Disiplin kerja merupakan salah satu unsur penting karyawan dalam sebuah perusahaan, artinya disiplin harus dimiliki setiap karyawan. Karyawan dengan disiplin kerja yang baik akan melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan dengan sebaik-baiknya dan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk itu disiplin kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). karena karyawan yang tidak disiplin tidak akan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini terlihat dari banyaknya karyawan pada PT. Kopegmar yang tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya, karena banyak karyawan yang datang terlambat.

Tabel I.1
Data Absen PT KOPEGMAR
(Tiga Bulan Terakhir, Oktober, November,
Desember Tahun 2015)

Bulan	Oktober	November	Desember
Jumlah karyawan yang tidak hadir	13	15	18
Total karyawan	100	100	100
Presentase	13,00%	15,00%	18,00%

Dalam suatu perusahaan atau organisasi manapun, unsur manusia mempunyai peranan yang dominan dalam meningkatkan suatu perusahaan kearah yang lebih maju. Agar manusia bertindak sebagai tenaga kerja yang mampu menyalurkan kinerjanya demi kemajuan perusahaan maka dari itu karyawan memerlukan semangat kerja. Untuk itu semangat kerja juga mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dapat di lihat pada PT. Kopegmar dari sebagian besar karyawan yang merasa segan dengan manager tempat mereka bekerja. Sehingga beberapa karyawan menjadi tidak semangat dalam bekerja akibat tidak nyaman dengan atasan mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dikarenakan tingkat kepuasan kerja yang tercapai dan mereka merasa senang terhadap pekerjaanya kepuasan kerja karyawan tidak tampak secara nyata, tetapi dapat dilihat dari hasil kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat

kepuasan kerja yang berbeda-beda. Semakin banyak hal-hal yang diinginkan karyawan tercapai, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi. Untuk itu perusahaan harus melihat dan mengevaluasi karyawannya agar terus bekerja secara nyaman dengan perasaan senang dan puas karena karyawan yang seperti itu akan memberikan sesuatu yang lebih diluar tanggung jawabnya serta akan melakukan perilaku diluar tugas kesehariannya. Untuk itu kepuasan merupakan penentu dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pada PT. Kopegmar kepuasan kerja para karyawannya masih terlihat sangat rendah karena dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa banyak karyawan yang dipaksa lembur oleh atasan mereka, karena jika atasan mereka lembur dalam bekerja maka secara otomatis karyawan harus ikut lembur dalam bekerja, sehingga tidak ada kepuasan kerja pada karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi OCB.

Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas kerja tinggi untuk mengabdikan dan memberikan kontribusi besar kepada perusahaan. loyalitas kerja berhubungan dengan kesetiaan, kesetiaan ini ditunjukkan oleh karyawan untuk tetap menjadi bagian dari anggota perusahaan dan menjaga perusahaan dalam menghadapi ancaman. Untuk itu loyalitas kerja mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dari hasil observasi peneliti pada PT. Kopegmar terlihat masih banyak karyawan yang kurang loyal terhadap perusahaan hal ini terlihat dari banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan.

Tabel 1.2
Data Turnover Karyawan PT. Kopegmar

Tahun	Total Karyawan Masuk	Turnover
2013	20	5
2014	21	6
2015	30	8

Berdasarkan masalah-masalah dapat disimpulkan bahwa komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja, semangat kerja, kepuasan kerja, dan loyalitas kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga disebabkan oleh hal-hal berikut:

1. Kurangnya komunikasi
2. Rendahnya motivasi Kerja
3. Rendahnya disiplin kerja
4. Rendahnya semangat kerja
5. Rendahnya kepuasan kerja
6. Kurangnya loyalitas kerja

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, ternyata masalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi antara lain: dana dan waktu maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah: “Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)”.

D. perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?

E. Kegunaan Penelitian

- Peneliti

Kegunaan yang didapatkan oleh peneliti adalah dapat menambah pengetahuan dan wawasan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja pada karyawan mempunyai pengaruh yang besar terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

- Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan referensi untuk meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). dengan meningkatkan kepuasan kerja dan tingkat loyalitas kerja karyawan.

- Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat dan relevan khususnya bagi mahasiswa. Sebagai, bahan referensi bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

- Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pengaruh antara kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).