

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia sedang dihadapkan pada kondisi yang disebut dengan *The World Borderless* atau dunia tanpa batas. Kondisi ini memberikan berbagai dampak, baik positif maupun negatif pada berbagai aspek, meliputi aspek politik, sosial, budaya, hukum, dan ekonomi. Dalam suatu perusahaan Perubahan merupakan salah satu aspek paling kritis dalam manajemen yang efektif, menandakan bahwa di era globalisasi ini setiap perusahaan hendaknya memberikan perhatian yang besar terhadap lingkungan eksternal dan internal perusahaan, salah satu yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan penggerak kreativitas dan inovasi didalam sebuah perusahaan yang nantinya akan meningkatkan reputasi dan *profit* perusahaan dalam kurun waktu yang panjang. Perusahaan yang ingin berumur panjang dan *sustainable*, harus menempatkan SDM yang handal sebagai *human capital*. Pembinaan SDM di perusahaan harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja, mengembangkan budaya korporasi yang mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas. Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mewujudkan keselarasan visi dan misi perusahaan perlu diimbangi dengan kemampuan perusahaan dalam menetapkan nilai-nilai yang ada di dalam perusahaan.

Alasan lain yang membuat sumber daya manusia memiliki suatu keunikan tersendiri di samping faktor-faktor lainnya sebagai penunjang keberlangsungan sebuah perusahaan karena manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya yang berbeda-beda antara satu orang dengan orang lainnya. Tujuan organisasi tidak akan terwujud apabila tidak memperhatikan aspek-aspek yang dimiliki sumber daya manusia tersebut, secanggih apapun alat, mesin, dan faktor lain yang tersedia pada perusahaan. Di dalam perusahaan, perbedaan-perbedaan tersebut selayaknya dapat diorganisir agar mampu menciptakan sebuah kerjasama tim dalam melewati perubahan pada era globalisasi saat ini.

Oleh karena itu, salah satu nilai terpenting yang harus senantiasa dipertahankan oleh setiap karyawan untuk menghadapi hal ini adalah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dan tetap menjunjung tinggi kerjasama tim. *Organizational Citizenship Behavior* menjadi salah satu bukti adanya kerjasama tim yang solid di dalam sebuah perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan sanksi oleh perusahaan.

Dalam dunia kerja yang dinamis saat ini, tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim dan dimana fleksibilitas bernilai penting, organisasi

memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku OCB seperti membuat pernyataan konstruktif tentang kelompok kerja mereka dan organisasi, membantu yang lain dalam timnya, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati peraturan organisasi, dan lain-lain. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi pekerjaan. Dengan demikian secara tidak langsung perilaku tersebut dapat menumbuhkan hasil yang positif bagi perusahaan, baik untuk tujuan perusahaan itu sendiri maupun untuk kehidupan sosial dalam perusahaan tersebut.

PT. X merupakan perusahaan Farmasi yang berbasis pada riset yang memiliki keunggulan di bidang penelitian, pengembangan, kekuatan pemasaran, dan keuangan. Sasaran bisnis utama GlaxoSmithKline yaitu menjadi pemimpin yang tidak terbantahkan (*Indisputable leader*) dalam industri farmasi. Target PT. X yaitu menjadi pelopor industri farmasi dalam 5 tahun mendatang dan bagi seluruh industri dalam 10 tahun mendatang. Guna mencapai sasaran tersebut, semua karyawan harus mempunyai PT. X spirit. Implementasi dari PT. X spirit adalah : “Mengejar tujuan dengan semangat kewirausahaan, selalu berinovasi, dan menghargai kinerja yang dicapai dengan integritas“. Tujuan ini akan tercapai apabila individu-individu di dalam perusahaan mampu memberikan kontribusi positif dan menguntungkan. Kontribusi ini dapat berupa sikap *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dilakukan karyawan untuk perusahaan seperti melakukan hal-hal diluar tugas pokok yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Masalah atas rendahnya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat terjadi di perusahaan manapun, termasuk pada PT. X. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. X, ditemukan fakta di perusahaan adanya masalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sebagai contohnya adalah karyawan disana tidak memberikan kontribusi untuk perusahaan seperti melakukan hal-hal diluar tugas pokok mereka, mereka bekerja hanya sesuai tugas pokok mereka saja, walaupun mereka melakukan hal-hal diluar tugas pokok mereka untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan mereka tidak melakukannya dengan sukarela akan tetapi mengharapakan dan meminta *reward* lebih dari perusahaan.

Contoh lainnya seringkali terjadi perilaku karyawan yang tidak bertanggung jawab pada pekerjaan yang sudah ditugaskan kepada mereka. Merujuk pada salah satu dimensi OCB yaitu *Civic Virtue* yaitu perilaku ini mengarah kepada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuninya. Karyawan yang memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi adalah karyawan yang melaksanakan upaya maksimal dalam menunjang tujuan-tujuan pada organisasi tempatnya bekerja. Artinya, jika karyawan memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu *Civic Virtue* yang tinggi maka karyawan akan bertanggung jawab pada kehidupan organisasi mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi. Perilaku ini mengarah

kepada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuninya.

Masalah rendahnya tingkat OCB dipicu oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya antara lain: budaya organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja yang dimiliki karyawan.

Motivasi kerja tidak terlepas untuk mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku kewarganegaraan organisasi akan timbul karena adanya motivasi kerja pada karyawan, motivasi menyangkut sejauh mana karyawan mempunyai kemauan yang lebih dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan bahkan untuk melakukan pekerjaan di luar tugas yang diberikan, masih banyak karyawan yang tidak dapat memotivasi dirinya dalam mengerjakan tugas, misalnya karyawan yang malas dalam mengerjakan tugas sehingga tugasnya terbengkalai. Akibatnya pelaksanaan tugas terganggu dan akan menyebabkan kepuasan kerja menurun. Ini adalah salah satu faktor yang mengakibatkan tidak adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Gaya kepemimpinan juga mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Gaya kepemimpinan yang baik dan dapat diterima oleh karyawan dapat memunculkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap perusahaan, arahan dan motivasi pimpinan sangat mendukung para karyawan untuk bisa memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mereka, Keberadaan seorang pemimpin dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk membawa organisasi kepada tujuan yang telah ditetapkan. Bagaimanapun gaya

kepemimpinan seseorang tentunya akan diarahkan untuk kepentingan bersama yaitu kepentingan karyawan dan perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, ternyata banyak karyawan yang merasa tidak cocok akan gaya kepemimpinan pemimpin perusahaan yang cenderung tidak memperhatikan kebutuhan bawahannya. Hal ini sangat berpengaruh pada hubungan yang kurang baik antara atasan dengan bawahan. Oleh sebab itu gaya kepemimpinan yang disesuaikan dengan karakter dan tuntutan karyawan menjadi faktor yang sangat penting sehingga secara otomatis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan akan muncul.

Kepuasan kerja menjadi penting dalam sebuah perusahaan, karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaan maupun perusahaan di mana ia berada akan melakukan hal-hal positif untuk perusahaan dan sesama rekan kerjanya dengan alasan ingin membalas apa yang selama ini telah mereka dapatkan dari perusahaan. Karyawan tidak akan segan-segan membantu perusahaan walaupun bekerja diluar tugas pokok yang diberikan perusahaan kepada dirinya. Rasa kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan akan menjadi faktor yang akan mempengaruhi dan memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di karyawan.

Dalam kenyataannya, karyawan lebih peduli dengan sukses material, status dan kekuasaan ketimbang, misalnya, membantu kolega atau

mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka sendiri cenderung lebih mementingkan kehidupan (pribadi) mereka.

Salah satu bagian dari organisasi yang menjadi faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah budaya organisasi. Budaya organisasi berkembang sesuai perkembangan lingkungan. Karakteristik-karakteristik inilah yang akan membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Di sisi lain, budaya organisasi memiliki dampak yang kuat pada perilaku karyawan yang diikuti dengan efektivitas organisasi dan akan memudahkan pimpinan dalam memahami organisasi di mana mereka bekerja tidak hanya untuk perumusan kebijakan dan prosedur, tetapi untuk memahami perilaku manusia dan pemanfaatan sumber daya manusia mereka dengan cara yang terbaik.

Oleh karena itu, tentunya perusahaan perlu membangun budaya organisasi yang kuat bersama dengan karyawan karena faktor ini memiliki pengaruh akan munculnya perilaku positif di antara karyawan, salah satunya adalah perilaku yang menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. X ditemukan masih rendahnya pemahaman akan budaya organisasi disana terutama dalam hal kejujuran dan sikap keterbukaan.

Komitmen organisasi juga ikut turut dalam mempengaruhi dan memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan, ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan atau instansi dimana mereka bekerja, maka secara nyata akan dibuktikan dengan sikap mereka

yang akan semaksimal mungkin untuk memajukan perusahaan atau instansi dimana mereka bekerja untuk mencapai tujuan bersama, akan tetapi tidak semua karyawan memiliki komitmen yang tinggi bahkan cenderung menampilkan sikap tidak loyalitas dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang rendah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dikemukakan bahwa yang mempengaruhi rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut.

1. Rendahnya motivasi kerja karyawan
2. Gaya kepemimpinan yang tidak sesuai
3. Rendahnya kepuasan kerja yang di rasakan karyawan
4. Rendahnya pemahaman budaya organisasi karyawan
5. Rendahnya komitmen organisasi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti hanya membatasi masalah pada: “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) PT. X”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. X.
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. X.
3. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. X.

E. Kegunaan Penelitian

1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi sesama peneliti, terutama yang berkaitan dengan dunia pekerjaan

2. Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan karena dapat mengetahui sejauh mana komitmen organisasi dan budaya organisasi dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3. Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini sebagai sarana kelengkapan bagi perpustakaan dan menambah khasanah ilmu pengetahuan dan bahan referensi bagi mahasiswa khususnya mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4. Peneliti lainnya

Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi pada umumnya dan mahasiswa konsentrasi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran pada khususnya.