

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan produktivitas guna memajukan perusahaan tersebut. Untuk pencapaian tujuan tersebut setiap organisasi menitik beratkan pada sumber daya manusia (SDM) untuk menjalankan fungsinya secara optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan. Saat ini muncul paradigma baru dalam mengembangkan efektivitas fungsi dari suatu organisasi yang tidak hanya bersandar pada pemenuhan kewajiban sesuai dengan peran dan tanggung jawab jabatan seorang. Semua lembaga pemerintah, organisasi dan badan-badan usaha lainnya terus berkembang mengikuti perkembangan jaman yang semakin maju dan sesuai dengan tuntutan persaingan bebas.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sebab pada pundak merekalah kekuatan nyata yang dinamis sebagai sasaran dan harapan organisasi. Usaha karyawan untuk melampaui peran formal dan tanggung jawabnya inilah yang menjadi dasar bagi konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari kualitas karyawannya. Karyawan dalam hal ini sumber daya manusia yang merupakan aset yang penting dan berharga dalam menunjang keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan,

dijaga, dan dikembangkan sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas yaitu karyawan yang rela berkontribusi positif. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi obyek pelaku. Tanpa adanya kualitas yang tinggi pada karyawan, perusahaan atau organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawan semua itu akan berkembang. Dengan posisi karyawan sebagai salah satu kunci keberlangsungan suatu organisasi, kualitas dari karyawan tersebut menjadi salah satu faktor pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Data dari *World Bank (WB)* mengumumkan studi penelitian bahwa dari 1.000 perusahaan Indonesia, 60 persen dari perusahaan-perusahaan itu membutuhkan peningkatan kemampuan di level posisi pekerjaan seperti manajer, direktur atau tenaga profesional. Sedangkan untuk level posisi pekerjaan di bawahnya, persentase (kebutuhan peningkatan kemampuan) lebih rendah. Ini menunjukkan semakin mundurnya kualitas SDM Indonesia<sup>1</sup>.

Oleh karena itu, untuk menghadapi kondisi seperti yang digambarkan sebelumnya, setiap perusahaan seharusnya tidak hanya menekankan para karyawannya untuk bekerja secara tekstual dan formal saja, tetapi juga harus mendorong mereka untuk memiliki kualitas yang unggul dan melebihi tuntutan peran formal atau tugasnya didalam organisasi. Artinya, pencapaian sebuah organisasi tidak hanya dibentuk dari perilaku para anggotanya yang memenuhi kewajiban-kewajiban formalnya saja (perilaku *in-role*), tetapi juga dibangun

---

<sup>1</sup> Republika, Kadin: kualitas SDM Indonesia menurun. <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/13/05/29/mnjte2-kadin-kualitas-sdm-indonesia-menurun>, Diakses pada tanggal 12 November 2014 22.21

melalui kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk berkontribusi lebih dan berperilaku positif di luar kewajiban atau tugasnya di dalam organisasi (perilaku *extra-role*). Bentuk perilaku *extra-role* inilah yang disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* yang selanjutnya akan disingkat (*OCB*).

Pada hakikatnya, *OCB* adalah sebuah tipe spesial dari kebiasaan kerja yang didefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. *OCB* merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi. *OCB* ini memiliki peran penting untuk keberhasilan organisasi. Tidak semua hal dengan ciri yang berbeda dari *OCB* akan membuat perbedaan pada hasil dalam organisasi atau jika ada keinginan dimana banyak orang yang secara terus menerus memberikan bantuan pada pekerja lainnya akan memberikan sumbangsih pada efektivitas organisasi mereka.

Dengan demikian, *OCB* dapat mempengaruhi kesuksesan dari organisasi di masa yang akan datang. Perusahaan harus dapat mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya perilaku kewargaan.

Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* dirasakan oleh karyawan PT. Metindo Era Sakti. Pada survey dan wawancara yang peneliti lakukan, mereka menjelaskan bahwa kurang merasa loyal dengan pekerjaannya, karena mereka masih banyak karyawan yang tidak memiliki rasa memiliki terhadap

perusahaan. Perusahaan yang mempunyai peranan penting dalam membangkitkan loyalitas karyawan masih tidak cepat tanggap untuk memberikan kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Salah satu faktor yang memiliki peranan penting terhadap OCB terhadap pekerjaan adalah efikasi diri (*Self efficacy*). Keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki atau *self efficacy* pada karyawan dapat menimbulkan OCB dalam diri karyawan. Dengan adanya keyakinan dalam diri karyawan dapat membuat karyawan senantiasa membantu dalam menyelesaikan pekerjaan lain, diluar dari pekerjaannya sendiri. Namun, jika karyawan tidak memiliki keyakinan terhadap kemampuannya, maka mereka tidak akan mau mencoba hal-hal yang bukan menjadi pekerjaannya. Sehingga, OCB pada diri karyawan tersebut akan rendah.

Pada kenyataannya *self efficacy* atau kepercayaan diri karyawan di PT. Metindo Era Sakti masih rendah. Masih banyak karyawan yang tidak yakin akan kemampuannya, dalam hal ini karyawan masih kurang dalam hal bertanya bila menghadapi kesulitan dalam bekerja. Hal ini menyebabkan karyawan tidak berkembang dalam menghadapi pekerjaannya, sehingga akan mempengaruhi sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi OCB, yaitu stres kerja. Stres kerja dapat dialami oleh semua karyawan ketika mereka merasa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan.

Dalam observasi survei awal pada PT. Metindo Era Sakti, peneliti melihat stres kerja yang tinggi pada karyawan. Hal ini terlihat dari beban kerja yang sangat menumpuk pada meja-meja karyawan. Stres kerja yang tinggi dapat

membuat karyawan enggan melakukan hal-hal di luar pekerjaan, namun sebaliknya stres kerja yang rendah dapat membuat karyawan berperilaku OCB karena karyawan tidak merasakan beban yang berlebihan terhadap pekerjaannya sehingga membuat mereka senang melakukan pekerjaan diluar tugas mereka.

Seperti yang terjadi pada kasus di atas, banyak karyawan yang mengalami stres yang tinggi disebabkan oleh beban kerja yang menumpuk. Banyak karyawan yang mengeluh kepada pemimpin disebabkan pekerjaan yang diberikan terlalu banyak sehingga banyak terdapat map-map yang berantakan pada meja karyawan. Pekerjaan yang menumpuk akan membuat karyawan mengalami stres yang tinggi, sehingga karyawan tidak akan bisa berperilaku OCB.

Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Ditengah persaingan bisnis di era globalisasi yang semakin ketat, dimana setiap perusahaan berlomba-lomba menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh karyawan, sehingga tercipta kenyamanan dan kepuasan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sehingga karyawan akan lebih memperlihatkan OCB yang akhirnya meningkatkan efektivitas perusahaan. Namun, tingkat kepuasan tiap karyawan berbeda-beda. Pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya dan rendahnya OCB pada diri karyawan. Hal ini tentu akan membawa dampak negatif bagi organisasi.

Pada PT. Metindo Era Sakti Bekasi, masih banyak karyawan yang tidak puas terhadap apa yang mereka kerjakan, hal ini karena pengawasan yang

dilakukan oleh pimpinan masih rendah. Pengawasan ini dapat meningkatkan integrasi dan mendorong gairah kerja karyawan untuk mencapai sasaran yang maksimal. Oleh sebab itu aktifitas karyawan di perusahaan tersebut sangat tergantung dari gaya kepemimpinan yang diterapkan, serta situasi lingkungan dalam perusahaan tersebut.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu efikasi diri yang rendah, stres kerja yang tinggi, dan rendahnya kepuasan kerja. Dari hal-hal yang telah dikemukakan diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT. Metindo Era SaktiBekasi.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menyebabkan rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Metindo Era Sakti, antara lain:

1. Efikasi diri yang rendah
2. Stres kerja yang tinggi
3. Rendahnya kepuasan kerja

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Berhubung keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti hanya membatasi masalah “Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Metindo Era Sakti Bekasi”.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Metindo Era Sakti Bekasi”

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoretis**

Kegunaan teoretis dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan sumber daya manusia, serta memperdalam teori-teori dari berbagai sumber khususnya mengenai kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

#### **2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai kepuasan kerja, khususnya yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi PT. Metindo Era Sakti mengenai kepuasan kerja dengan *OrganizationalCitizens Behavior* (OCB).

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan referensi perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan Fakultas Ekonomi.

d. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah khasanah pengetahuan dan mengembangkan cara berpikir kreatif dan dinamis khususnya di bidang Administrasi Perkantoran.