

# BAB 1

## 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. Pada dunia ekonomi, usaha perkembangan berjalan dengan cepat seiring dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin canggih. Hal ini memicu persaingan antar organisasi untuk dapat menghasilkan suatu produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus dan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu<sup>1</sup>. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi ditunjukkan oleh kemampuannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada sumber daya manusia (*human resources*) guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoretis, konseptual moral dari para pelaku organisasi di semua tingkat (*level*) pekerjaan amat dibutuhkan.

---

<sup>1</sup> <http://vandyaprillyan.blogspot.com/2013/10/organisasi.html>, di akses pada tanggal 18 Maret 2014

Untuk mencapai itu semua karyawan organisasi harus memiliki selain perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* biasa disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sikap atau perilaku seorang karyawan yang dimaksudkan untuk membantu rekan kerjanya atau organisasi. Berbeda dengan kinerja kerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang melampaui persyaratan formal dari pekerjaan.

Perilaku ini menggambarkan perilaku karyawan yang sukarela membantu rekan kerjanya ketika menghadapi pekerjaan yang sulit, aktif dalam mengikuti rapat, aktif memberikan saran yang membangun untuk kemajuan perusahaan, berinisiatif mengikuti *training* untuk meningkatkan kompetensinya, dan tidak mengeluh tentang pekerjaan dan organisasi.

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. 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.

Pada kenyataannya, yang terjadi adalah sebaliknya, masih ada karyawan yang OCB-nya rendah. Contohnya seperti terlambat masuk kerja, pada saat jam kerja karyawan berbincang melalui telepon atau mengobrol dengan karyawan lain yang tidak berkaitan dengan pekerjaan<sup>2</sup>.

Permasalahan mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dipengaruhi beberapa faktor. seperti (1) kepribadian, (2) hubungan yang tidak baik antara atasan dan bawahan, (3) masa kerja, (5) iklim organisasi, dan (6) budaya organisasi (Organ dan Sloat dalam Zurasaka)<sup>3</sup>.

Faktor pertama yang mempengaruhi OCB adalah kepribadian. Faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap.

Namun, pada kenyataannya masih ada karyawan yang memiliki kepribadian individualis sehingga lebih suka menutup diri untuk bekerja sama dengan orang lain<sup>4</sup>.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan, masih banyak karyawan yang memiliki kepribadian yang tidak baik. Hal tersebut dibuktikan karena masih banyaknya karyawan yang tidak memperdulikan konsumen yang sedang kesulitan mencari barang yang diinginkan.

Faktor kedua dalam mempengaruhi OCB adalah hubungan yang tidak baik antara atasan dengan bawahan. Seorang atasan atau pemimpin dalam sebuah

---

<sup>2</sup> <http://contohmakalah4.blogspot.com/2013/12/skripsi-analisis-hubungan-kepuasan.html>, di akses pada tanggal 3 April 2014

<sup>3</sup> <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CE4...>, di akses pada tanggal 20 Maret 2014

<sup>4</sup> <http://tamandewi.blogspot.com/search?q=mengenal+9+jenis+kepribadian+pekerja>, di akses pada tanggal 3 April 2014

perusahaan harus bisa berinteraksi dan memberikan contoh yang baik terhadap bawahannya. Namun pada kenyataannya, masih ada permasalahan mengenai interaksi antara atasan dan bawahan. Masih banyaknya atasan belum bisa dijadikan panutan dan contoh oleh bawahannya, demikian juga bawahan ada yang tidak mau mengikuti arahan dan contoh yang diberikan oleh atasannya<sup>5</sup>.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan wawancara, atasan di perusahaan tersebut masih kurang berkomunikasi dan memberikan arahan kepada karyawannya. Hal ini menyebabkan kurangnya rasa peduli karyawan terhadap sesama karyawan lainnya.

Faktor ketiga yang mempengaruhi OCB adalah masa kerja. Karakteristik personal seperti masa kerja berpengaruh pada OCB karena variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.

Dari pernyataan di atas, karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki keterdekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang memperkerjakannya.

Pada kenyataannya masih ada permasalahan mengenai masa kerja. Pekerja yang lebih muda dan berpendidikan lebih tinggi, kurang produktif dibandingkan mereka yang memiliki kualifikasi lebih rendah. Fenomena itu disebabkan karena pekerja berpendidikan tinggi lebih mudah merasa bosan. Sedangkan pekerja yang

---

<sup>5</sup> <http://badandiklat.jatengprov.go.id/index.php?p=wi&m=dt&id=59>, di akses pada tanggal 3 April 2014

lebih tua membuat lebih banyak kesalahan, dikarenakan atribut fisiknya yang lebih lemah dan kurang gesit dibandingkan rekan-rekan juniornya<sup>6</sup>.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan wawancara kepada karyawan baru, diskriminasi sosial dan memberi pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan senior sering kali diterima oleh para karyawan junior.

Faktor keempat yang mempengaruhi OCB adalah iklim organisasi (*Organizational Climate*). Baik buruknya iklim organisasi dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi; memengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Jika iklim organisasi dalam suatu organisasi tersebut positif maka akan menciptakan perilaku yang positif pula pada karyawan di organisasi tersebut, begitu juga sebaliknya.

Namun, Pada kenyataannya, banyak karyawan baru yang merasa tertekan didalam bekerja karena kondisi lingkungan yang kurang mendukung mereka dalam proses kerja, seperti tekanan yang dilakukan oleh karyawan lama kepada karyawan baru<sup>7</sup>.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan dengan wawancara, kurangnya dihargai para karyawan baru membuat merasa tidak nyaman dan kerasan bekerja di tempat tersebut.

Faktor kelima yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi, pada umumnya, di dalam suatu organisasi, yang menjadi budaya penentu atau yang

---

<sup>6</sup> <https://id.berita.yahoo.com/bukti-mengapa-karyawan-senior-lebih-produktif-042300396.html>, di akses pada tanggal 5 April 2014

<sup>7</sup> <http://arsavin666.blogspot.com/2011/09/senior-vs-junior-kerja.html#more>, di akses pada tanggal 5 April 2014

memberi nilai utama adalah budaya yang dominan dari seluruh budaya yang dimiliki karyawan, adapun juga yang menjadi penentu adalah budaya yang telah ada atau diciptakan oleh pemimpin organisasi di awal terbentuknya organisasi. Hal ini menggambarkan budaya secara makro yang dihasilkan suatu organisasi, dan secara khusus menggambarkan tentang suatu kepribadian yang ada di dalam suatu organisasi.

Di dalam organisasi juga terdapat macam-macam budaya organisasi (*organizational culture*). Budaya organisasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan internal organisasi karena keragaman budaya yang ada dalam suatu organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada di dalam organisasi. Setiap karyawan mempunyai ciri dan karakteristik budaya masing-masing sehingga tidak tertutup kemungkinan adanya karyawan yang menyukai atau yang tidak, sehingga diperlukan suatu penyatuan persepsi dari seluruh karyawan atas pernyataan budaya organisasi.

Budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam budaya organisasi yang positif, karyawan merasa ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

Namun pada kenyataannya, banyak tradisi yang melekat di perusahaan yang membatasi ruang gerak mereka dalam mengeluarkan pendapat karena

dianggap masih bau kencur bagi para senior yang kaya pengalaman<sup>8</sup>. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya OCB karyawan baru dikarenakan terbatasnya ruang gerak dalam mengeluarkan pendapat.

Berdasarkan survei awal peneliti di pusat perbelanjaan Giant Supermarket cabang Pondok Timur. Banyaknya pengunjung yang datang untuk berbelanja mengharuskan karyawan aktif bekerja, bermobilitas tinggi, dan mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dengan baik. Namun, pada kenyataannya OCB karyawan masih ada yang belum memuaskan. Karyawan fokus terhadap pekerjaannya masing-masing. Beberapa karyawan belum ada keinginan membantu rekannya yang pekerjaannya sedang banyak. Selain itu masih ada karyawan yang menggunakan waktu kerjanya untuk kepentingan pribadinya, seperti bermain telepon genggam atau mengobrol dengan karyawan lain pada saat jam kerja<sup>9</sup>.

Melihat latar belakang di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap interaksi antara atasan dan bawahan, masa kerja, jenis kelamin (*gender*), iklim organisasi, serta budaya organisasi mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Akan sangat menarik untuk mengetahui realita *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di seputar karyawan yang bekerja di pusat perbelanjaan di Indonesia, terutama pada pusat perbelanjaan Giant Supermarket cabang Pondok Timur yang bertempat di Jalan Pondok Timur Raya, Bekasi, Jawa Barat.

---

<sup>8</sup> <http://arsavin666.blogspot.com/2011/09/senior-vs-junior-kerja.html#more>, di akses pada tanggal 5 April 2014

<sup>9</sup> Peneliti, *Survei Awal*, 2014

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Giant Supermarket cabang Pondok Timur yang bertempat di Jalan Pondok Timur Raya, Bekasi, Jawa Barat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di pusat perbelanjaan Giant Supermarket cabang Pondok Timur di Bekasi dapat dipengaruhi oleh hal-hal berikut:

1. Kepribadian yang kurang baik
2. Hubungan yang tidak baik antara atasan dan bawahan yang buruk
3. Masa kerja yang kurang
4. Iklim organisasi yang tidak kondusif
5. Budaya organisasi yang buruk

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi Masalah terlihat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki peran yang sangat penting dan dipengaruhi berbagai faktor yang kompleks. Oleh karena itu, peneliti membatasi masalah pada "Hubungan antara Budaya Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di pusat perbelanjaan Giant Supermarket cabang Pondok Timur di Bekasi".



#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: "Apakah terdapat hubungan antara Budaya Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?".

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini peneliti lebih mengetahui secara spesifik dan mendalami tentang perilaku organisasi (*organizational behavior*). Hal yang lebih penting lagi peneliti dapat mengetahui seberapa besar hubungan antara budaya organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di pusat perbelanjaan Giant Supermarket cabang Pondok Timur.

##### 2. Bagi Fakultas Ekonomi

Menambah wawasan para mahasiswa yang ingin melakukan penelitian tentang perilaku organisasi dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang sumber daya manusia.

##### 3. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan tentang ilmu perilaku organisasi dan menambah wawasan mengenai permasalahan yang dialami oleh pusat perbelanjaan Giant Supermarket cabang Pondok Timur.