

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan dalam menghadapi persaingan secara global dan kemajuan teknologi yang terus berkembang, harus mempunyai strategi yang baik dalam menjalankan bisnisnya supaya mampu bersaing dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi, salahsatunya perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumberdaya manusia yang berkualitas harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang. Generasi millenials merupakan generasi yang banyak menggunakan teknologi komunikasi elektronik. Hal ini dikarenakan generasi millenials merupakan generasi yang tumbuh pada era *internet booming* dan lahir dari tahun 1980 sampai 1995 (Lyons, 2004) (dalam Putra, 2016). Dengan kondisi tersebut diharapkan generasi millenials mampu menjadi sumber daya manusia yang membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan dan mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Schermerhon (dalam Nugraha,2018) Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai nilai ekonomi yang terkait dengan pengetahuan, kemampuan, ide, inovasi, komitmen dan energi. Sebagai nilai ekonomi, sumber daya manusia bukanlah unsur tunggal dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam mencapai hal tersebut tidaklah mudah, dibutuhkan adanya kesadaran dan kerja keras melalui

perilaku karyawan yaitu bekerja secara optimal, dan melebihi standar perusahaan. Perilaku yang melebihi standar perusahaan dikenal sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada konstruk perilaku *extra role*, yang didefinisikan sebagai perilaku yang berniat untuk menguntungkan organisasi atau yang secara langsung menguntungkan organisasi dan mengarah ke peran harapan tersebut. Darsana (2013) dalam penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Dewi (2016). Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan suatu perusahaan akan berdampak positif, terutama bagi kemajuan perusahaan agar mampu menciptakan perusahaan yang unggul dan mampu bersaing secara kompetitif. Berharap karyawan bisa memiliki sikap saling toleransi dan saling membantu kepada sesama pekerja, memiliki apresiasi yang tinggi antara pekerja, saling membantu meringankan beban kerja satu sama lain, agar bisa bersama-sama menjalin hubungan kerja dan saling memberikan pengaruh yang positif.

OCB merupakan perilaku sukarela yang berasal dari diri setiap anggota organisasi tanpa adanya dorongan atau paksaan dari pihak manapun yang diberikan oleh anggota organisasi kepada organisasinya. Karyawan yang memiliki sikap OCB akan memberikan kontribusi nyata untuk kemajuan perusahaan tanpa mengharapkan imbalan atau *reward* apapun dari perusahaan. Namun di pihak lain, perusahaan terkadang melupakan apa yang karyawan harapkan dan yang karyawan butuhkan serta tidak menyadari pentingnya sikap OCB yang harus di terapkan oleh karyawan.

Peneliti melakukan pengamatan dan pengumpulan data pada PT X terkait OCB pada perusahaan tersebut, PT X bergerak dalam pengadaan alat-alat kesehatan, pendistribusian peralatan medis, peralatan laboratorium, pemasaran obat dan memiliki kurang lebih 45 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Dari pra riset yang dilakukan peneliti, ditemukan fenomena rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* terjadi di PT X, peneliti melakukan pra riset kepada beberapa karyawan PT X untuk bisa mengetahui apa yang menyebabkan karyawan tidak memiliki OCB yang baik. Menurut Prasetio dan Hayuningrat (2017) karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi lebih produktif, lebih mungkin terlibat OCB, lebih meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. Sedangkan karyawan yang merasa tidak puas cenderung memiliki tingkat ketidakhadiran yang tinggi, cenderung tidak terlibat dengan kegiatan perusahaan, dan sering melakukan tindakan yang menyimpang di tempat kerja.

Untuk melihat OCB pada karyawan PT X, peneliti menganalisis dari data rekapitulasi keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan pada PT X selama satu tahun terakhir, dimana keterlambatan dan ketidakhadiran merupakan salah satu indikasi dari rendahnya OCB karyawan (Sung-Hoon, 2018). Berikut ini merupakan data dari rekapitulasi kehadiran karyawan PT X selama tahun 2018.

**Tabel I.1**  
**Data Absensi Karyawan Generasi Millenial PT X Tahun 2018**

Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah Absensi (Hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (Hari)	Presentase Absensi (%)
A	B	C	$D = B \times C$	E	$F = D - E$	$G = \frac{E}{D} \times 100\%$
Januari	102	22	2244	85	2159	3,79
Februari	110	19	2090	89	2001	4,26
Maret	111	22	2442	83	2559	3,40
April	121	17	2057	103	1954	5,01
Mei	114	20	2280	83	2197	3,64
Juni	111	15	1665	91	1574	5,47
Juli	111	21	2531	94	2257	4,03
Agustus	109	22	2598	91	2507	3,79
September	105	19	1995	92	1903	4,61
Oktober	105	22	2510	82	2228	3,55
November	105	22	2510	89	2221	3,85
Desember	106	18	1908	89	1819	4,66
<b>Jumlah</b>	1310	259	26030	1071	24959	50,6
<b>Rata-rata</b>						<b>4,1</b>

Sumber : HRD PT X (2018)

Data diatas merupakan akumulasi absensi karyawan PT X, apabila absensi 0 sampai 2 persen dinyatakan baik, 3 sampai 10 persen dinyatakan tinggi, dan diatas 10 persen dinyatakan tidak wajar ( Flippo, 2001 ). Berdasarkan data absensi karyawan PT X tabel I.1 karyawan yang absen cenderung berfluktuasi dengan rata-rata tingkat absensi sebesar 4,1 persen. Absensi yang tergolong tinggi merupakan salahsatu indikator rendahnya *Employee Engament* dan akhirnya tidak

membentuk perilaku OCB (Sung-Hoon, 2018). Dengan demikian, dapat diindikasikan bahwa adanya masalah dalam *employee engagement* pada karyawan PT X sehingga berdampak pada rendahnya perilaku OCB karyawan tersebut.

Schaufeli *et al* (2002) dalam (Fauziridwan, 2018 ) mendefinisikan *employee engagement* sebagai pemikiran tentang kesatuan hubungan kerja yang dicirikan dengan adanya semangat pandangan hidup yang positif, dedikasi, dan penghayatan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki *engagement* baik akan berdedikasi terhadap perusahaannya dan akan memiliki tindakan serta pandangan positif terhadap perusahaannya.

*Employee engagement* mencakup sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi tempat ia bekerja ,dalam hal ini karyawan tidak akan melakukan pelanggaran terhadap setiap aturan yang dibentuk oleh perusahaan, (Fauziridwan, 2018). Dalam hal ini ketika karyawan memiliki tingkat *engagement* yang baik maka karyawan melakukan dan mematuhi semua peraturan yang dibuat oleh perusahaan dengan kondisi tersebut karyawan tidak akan melakukan pelanggaran terhadap semua aturan yang telah dibuat perusahaan.

Berikut data jumlah surat peringatan dan surat teguran untuk pelanggaran yang dilakukan karyawan PT X selama tahun 2018 :

**Tabel I.2**  
**Data Jumlah Surat Peringatan dan Surat Teguran**  
**Karyawan PT X 2018**

Bulan	Surat Peringatan	Surat Teguran	Jumlah
Januari	SP 1 = 21	ST = 1	22
Februari	SP 1 = 22	ST = 2	24
Maret	SP 1 = 25, SP 2 = 5	ST = 1	29
April	SP 1 = 19	ST = 1	20
Mei	SP 1 = 18	ST = 1	19
Juni	SP 1 = 10 , SP 2 = 3	ST = 1	14
Juli	SP 1 = 19	ST = 1	20
Agustus	SP 1 = 25	ST = 2	27
September	SP 1 = 26, SP 3 = 1	ST = 2	29
Oktober	SP 1 = 27	ST = 2	29
November	SP 1 = 25	ST = 1	26
Desember	SP 1 = 21	ST = 2	25

Sumber : HRD PT X ( 2018 )

Data jumlah surat peringatan dan surat teguran yang dikeluarkan oleh PT X kepada karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap aturan yang di berlakukan di perusahaan, PT X mempunyai aturan dari mulai pengeluaran surat teguran sampai dengan surat peringatan 1, 2, dan 3, apabila karyawan sudah mendapatkan surat peringatan ke 3 maka itu merupakan surat peringatan terakhir dari perusahaan dan apabila melakukan pelanggaran lagi perusahaan berhak untuk memberhentikan karyawan tersebut, jumlah pelanggaran berfluktuasi setiap bulannya dengan pelanggaran paling rendah terjadi pada bulan juni hanya 14 surat peringatan yang dikeluarkan. Kondisi ini mengindikasi rendahnya *employee engagement* pada karyawan, dengan banyaknya surat peringatan yang dikeluarkan terjadi pelanggaran terhadap nilai dan peraturan perusahaan dan dengan kondisi tersebut menunjukkan *employee engagement* yang rendah ( Thomas, 2016).

Pada dasarnya banyak faktor yang mempengaruhi OCB karyawan pada suatu perusahaan, menurut (Swaminathan, 2013) dalam penelitian yang dilakukan oleh Arya dan Suwandana (2017) menyatakan, terjadinya peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* bergantung terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan suatu perusahaan atau organisasi, apabila karyawan tersebut memiliki kepuasan kerja yang baik maka akan memberikan pengaruh pada kinerja mereka dalam organisasi, apabila kepuasan kerja tidak baik maka kinerja karyawan tidak akan baik salahsatunya terjadi keterlambatan datang kerja dan cepat pulang.

**Tabel I.3**  
**Data Jumlah Keterlambatan dan Cepat Pulang**  
**Karyawan PT X 2018**

Bulan	Jumlah	Presentase
Januari	39	32%
Februari	47	39%
Maret	52	43%
April	32	26%
Mei	44	35%
Juni	45	37%
Juli	46	38%
Agustus	30	25%
September	32	27%
Oktober	30	26%
November	24	21%
Desember	27	25%

Sumber : HRD PT X (2018)

PT X membuat peraturan untuk seluruh karyawan dalam satu bulan maksimal 3x melakukan pelanggaran terlambat masuk dan pulang cepat, dan jika karyawan melebihi peraturan yang ada akan di berikan SP atau Surat Peringatan. Berdasarkan data jumlah keterlambatan dan cepat pulang karyawan di atas,

terlihat bahwa jumlah keterlambatan karyawan dan cepat pulang tabel I.3 cenderung berfluktuasi. Jumlah karyawan yang datang terlambat dan cepat pulang paling banyak terjadi pada bulan Maret yaitu sebanyak 52 karyawan atau 43% dari total karyawan yang datang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketidakpatuhan karyawan PT X terhadap peraturan atau kebijakan yang ada masih tergolong rendah. Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Prasetio dan Hayuningrat (2017) karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi lebih produktif, lebih mungkin terlibat OCB, lebih meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. Sedangkan karyawan yang merasa tidak puas cenderung memiliki tingkat ketidakhadiran yang tinggi, cenderung tidak terlibat dengan kegiatan perusahaan, dan sering melakukan tindakan yang menyimpang di tempat kerja seperti terlambat dan pulang tidak sesuai ketentuan perusahaan.

Selain melakukan observasi dan mendapatkan data-data dari perusahaan, untuk memperkuat data-data tersebut peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa karyawan PT X. Dari hasil wawancara diperoleh beberapa informasi bahwa keinginan karyawan untuk membantu pekerjaan karyawan lain masih tergolong rendah, dengan alasan beban kerja masing-masing sudah berat, kemudian keinginannya untuk memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan juga masih tergolong rendah. Indikasi rendahnya kepuasan kerja karena karyawan masih sering mengeluh terkait sistem penggajian karena dirasa masih kurang dan tidak sesuai dengan beban kerja, kondisi lingkungan kerja yang masih kurang dan membuat tidak nyaman, sehingga menurunnya kepuasan, masih ada beberapa karyawan yang istirahat dan pulang sebelum menyelesaikan pekerjaannya, tidak

banyak karyawan yang lembur kerja untuk menyelesaikan pekerjaan, karena lebih memilih untuk pulang cepat.

Untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara serta data-data yang di peroleh, peneliti melakukan pra riset dengan cara menyebar kuisisioner yang berhubungan dengan entitas atau variabel apa yang paling berpengaruh terhadap OCB, kepada 30 responden yaitu karyawan PT X. Hasil pra riset yang diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel I.4**  
**Hasil Pra Riset Karyawan PT X**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Presentase karyawan yang memilih</b>
1.	<i>Employee Engagement</i>	30%
2.	Motivasi	13%
3.	Kepuasan Kerja	27%
4.	Kinerja	10%
5.	Komitmen Organisasi	13%
6.	Stres Kerja	7%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data di olah oleh peneliti (2019)

Berdasarkan hasil pra riset di atas tabel I.4 peneliti menemukan bahwasannya variabel yang di duga paling mempengaruhi perilaku OCB karyawan PT. X adalah Kepuasan Kerja yang di tunjukan dari hasil presentase karyawan yang memilih sebanyak 30%, kemudian variabel yang di duga paling mempengaruhi perilaku OCB selanjutnya adalah Lingkungan Kerja dengan hasil presentase karyawan memilih sebanyak 25%. Dengan demikian faktor yang

paling mempengaruhi perilaku OCB karyawan PT X adalah *Employee engagement* dan Kepuasan Kerja, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soong-Hun *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziridwan (2018) menyebutkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Swalha *et al.* (2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Musringudin *et al.* (2017) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Dipertegas juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo *et al.* (2018) bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi di PT X serta adanya bukti empiris yang mendukung, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan *Millennials* PT X”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, peneliti memfokuskan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran atau deskripsi *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT X ?
2. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT X ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT X ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran atau deskripsi dari *Employee Engagement* , Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X .
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan, wawasan, serta pengalaman yang sangat bermanfaat sekali untuk nanti ketika peneliti akan memasuki dunia kerja yang sebenarnya bahwa pentingnya berperilaku OCB atau totalitas dalam bekerja.

2. Bagi PT X

Diharapkan bisa menjadi informasi dan acuan serta menjadi pertimbangan bahwa pentingnya memperhatikan kebutuhan karyawan agar bersama-sama menciptakan perilaku OCB dan membangun kemajuan perusahaan menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Konsentrasi sumber daya manusia ( SDM ).

Berharap penelitian ini bisa di pergunakan sebagai referensi pengetahuan dan bisa dikembangkan lebih baik lagi.