

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perekonomian yang tumbuh di Indonesia saat ini semakin meningkat menyebabkan industri baru bermunculan. Perkembangan perdagangan beserta munculnya perusahaan pendatang dipengaruhi oleh lingkungan organisasi itu sendiri dan tindakan manajemen yang cermat ketika dihadapi pada situasi didalam lingkungan organisasi eksternal ataupun internal yang berubah-ubah, keadaan lingkungan juga dapat menentukan keberlangsungan hidup organisasi.

Organisasi selalu berhadapan pada tantangan maju mundurnya organisasi dan serta harus dapat memajukan usaha secara maksimal. Perusahaan dituntut untuk dapat lebih kreatif untuk pemanfaatan peluang yang muncul dan mempunyai keunggulan dalam berkompetensi agar tetap berkembang di dunia perbisnisan yang semakin maju ini. Bagi perusahaan agar bisa bertahan dan terus berkembang bukanlah perkara yang mudah, oleh karena itu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai potensi untuk mendukung organisasinya.

Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai individu yang mempunyai potensi seperti kemampuan berpikir, mengambil tindakan serta kemampuan dalam berkomunikasi untuk melakukan kegiatan. Sikap dan perilaku individu akan terbentuk melalui kemampuan tersebut. Seluruh

potensi yang dimiliki manusia bisa diserahkan pada organisasi untuk menciptakan barang atau jasa (Ardana, Mujiati, Utama, 2012:5).

PT Lautan Berlian Utama Motor (LBUM) adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif yang merupakan dealer kendaraan bermotor merek Mitsubishi. Perusahaan ini mempunyai fasilitas servis, pemasaran dan lainnya yang tersebar diseluruh wilayah untuk terpenuhinya kebutuhan konsumen dan menjamin dapat menghasilkan keuntungan yang maksimal sehingga bermanfaat bagi perkembangan perusahaan, kesejahteraan karyawan, *stakeholder* dan kepuasan konsumen. Seluruh karyawan memiliki target yaitu bisa memberikan informasi yang akurat dan bersinambung mengenai pelayanan terpadu sehingga tumbuhnya rasa percaya konsumen.

Berikut adalah data mengenai jumlah karyawan di PT LBUM Pangkalpinang.

**Tabel I.1 Data Karyawan PT LBUM Pangkalpinang**

No.	Bagian Kerja	Laki-laki (orang)	Perempuan (orang)
1	Sales Departemen	7	4
2	Service Departemen	15	2
3	Sparepart Departemen	4	1
4	Admin Departemen	10	1
<b>Total</b>		35	8

Sumber: PT LBUM Pangkalpinang (2019)

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat dilihat terdapat empat bagian divisi di PT LBUM Pangkalpinang yaitu *sales departemen*, *service departemen*, *sparepart departemen*, dan *admin departemen* dengan total karyawan laki-laki 35 orang dan perempuan 8 orang. Jumlah karyawan saat ini 43 orang.

OCB merupakan perilaku kewarganegaraan dalam perusahaan dimana perilaku tersebut merupakan perilaku diluar deskripsi kerja. Perilaku ini merupakan aturan tidak resmi yang bersifat sukarela dan dilakukan atas kemauan individu itu sendiri, dengan adanya perilaku *ekstra-role* ini didalam lingkungan organisasi karyawan dapat lebih menyatu dengan perusahaan.

OCB didefinisikan sebagai perilaku sukarela karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan sistem imbalan, namun berperan pada keberhasilan perusahaan. Perilaku ini secara tidak langsung berhubungan dengan tugas kinerja individu tetapi penting untuk keseluruhan kinerja organisasi sehingga sangat penting untuk efektifitas dalam perusahaan. Perilaku positif karyawan dapat membantu kemampuan individu dan kinerja perusahaan untuk kemajuan perusahaan yang lebih baik terutama dalam jangka panjang (Husniati & Cahyani, 2018:234).

Karyawan yang memiliki OCB akan memberikan partisipasi lebih dari apa yang perusahaan harapkan, apabila individu tidak menunjukkan sikap perilaku ekstra tentunya karyawan tersebut tidak mengindikasikan adanya perilaku kewarganegaraan organisasi pada diri mereka. Tingkat kehadiran merupakan salah satu pengukuran dimensi dari OCB yaitu *conscientiousness* (Sintya & Adnyana, 2016:7477). Berikut adalah data absensi karyawan di PT LBUM Pangkalpinang.

Tabel I.2 Absensi Karyawan PT LBUM 2018-2019

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Hari kerja efektif	Keterangan		
				Sakit	Alpa	Cuti Tahunan
1	Januari	34	25	8	0	8
2	Februari	36	23	14	0	8
3	Maret	41	25	15	0	6
4	April	41	24	21	0	13
5	Mei	40	24	19	0	34
6	Juni	41	26	15	0	25
7	Juli	42	26	16	0	4
8	Agustus	41	25	19	0	13
9	September	41	24	15	0	18
10	Oktober	41	26	22	0	7
11	November	44	25	19	1	20
12	Desember	44	24	22	1	31
13	Januari	45	25	24	2	14
14	Februari	43	23	23	2	19

Sumber: PT LBUM Pangkalpinang (2019)

Berdasarkan Tabel I.2 dapat diketahui bahwa tingkat absensi setiap bulan selalu mengalami perubahan. Tingkat absensi tertinggi terjadi pada bulan Februari 2019 dengan tingkat absensi sebesar 2,32%. Jumlah absensi terendah ada pada bulan Januari 2018 yakni dengan tingkat absensi sebesar 0,94%. Hasil wawancara dengan Manajer Personalia menyatakan bahwa batas absensi yang baik bagi perusahaan adalah 2% setiap bulannya, namun mulai dari bulan Desember 2018 hingga Februari 2019 tingkat absensi karyawan meningkat menjadi diatas 2% dan pada empat bulan terakhir ada beberapa karyawan yang tidak memberikan kabar ketika tidak masuk kerja sehingga mengindikasikan tingkat OCB karyawan diperusahaan rendah.

Salah satu dampak dari kurangnya OCB dalam perusahaan yaitu *turnover intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi

bahkan sampai ke *turnover* (Chandra, Ariana & Ariani, 2018:64). Berikut adalah data mengenai *turnover* karyawan di PT LBUM Pangkalpinang.

**Tabel I.3 Data *Turnover* Karyawan PT LBUM Pangkalpinang Januari 2018 – Februari 2019**

<i>Tahun</i>	<i>Bulan</i>	<i>Jumlah Awal Karyawan</i>	<i>Jumlah Karyawan Masuk</i>	<i>Jumlah Akhir Karyawan</i>	<i>Jumlah Karyawan Keluar</i>	
2018	<b>Januari</b>	34	3	37	1	
	<b>Februari</b>	36	7	43	2	
	<b>Maret</b>	41	2	43	2	
	<b>April</b>	41	2	43	3	
	<b>Mei</b>	40	3	43	2	
	<b>Juni</b>	41	2	43	1	
	<b>Juli</b>	42	0	42	1	
	<b>Agustus</b>	41	6	47	3	
	<b>November</b>	44	3	47	2	
	2019	<b>Januari</b>	45	0	45	1
		<b>Februari</b>	44	1	45	2
<i>Total</i>		449	27	469	18	

Sumber: PT LBUM Pangkalpinang (2019)

Pada tabel I.3 dapat dilihat bahwa *turnover* karyawan selalu terjadi selama 11 bulan dari tahun 2018 hingga tahun 2019 setiap bulannya. Jumlah karyawan pada awal tahun 2018 sebanyak 34 orang dan tahun 2019 saat ini sebanyak 43 orang. Berdasarkan wawancara dengan Supervisor Personalia di dalam perusahaan karyawan sering mengundurkan diri tanpa pemberitahuan hal ini sering terjadi dibagian penjualan, penyebabnya karena ingin kuliah, tidak kuat dengan target perusahaan dan tidak cocok dengan pekerjaan. Seharusnya karyawan yang memiliki tingkat OCB yang tinggi maka akan rendah keinginannya keluar dari perusahaan (Triyanto & Elisabeth, 2009:2).

Selain dari tingkat absensi dan *turnover* dilihat juga di dalam perusahaan sikap karyawan yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri tanpa memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan serta cenderung untuk bekerja secara

individual dan ini dapat dipicu dari perbedaan masing-masing individu yang meliputi pengalaman, pengetahuan, pelatihan dan kesadaran akan sikap kerja yang dimilikinya. Pada kondisi idealnya, karyawan sepatutnya memiliki peran OCB dengan menunjukkan perilaku sukarela untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab dan kewajibannya demi tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan OCB perlu adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Peneliti juga melakukan penyebaran kuisioner prasurvei yang dilakukan terhadap beberapa karyawan PT LBUM Pangkalpinang. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan kepada 5 orang karyawan.

**Tabel I.4 Hasil Survei Mengenai OCB**

No.	Pertanyaan	Jawaban	Persentase
1	Saya pernah membantu melakukan tugas karyawan yang lain selain tugas pokok saya.	Ya : 1 Ragu-ragu: 2 Tidak : 2	Ya : 20% Ragu-ragu: 40% Tidak : 40 %
2	Saya merasa tidak terganggu jika rekan kerja sering bertanya ketika sedang dalam bekerja	Ya : 2 Ragu-ragu: 1 Tidak: 2	Ya: 40 % Ragu-ragu: 20 % Tidak: 40%

Sumber: Hasil survei pada bulan Maret 2019

Berdasarkan tabel survei awal jawaban responden dapat kita lihat pada tabel I.4 diatas, responden cenderung menjawab tidak dan ragu-ragu, berarti menunjukkan bahwa adanya karyawan yang belum pernah membantu pekerjaan karyawan lainnya selain pekerjaan pokoknya dan karyawan yang sering bertanya ditempat kerja dianggap sangat mengganggu konsentrasi pekerjaan karyawan lainnya, jadi kesimpulannya terdapat masalah OCB di PT LBUM Pangkalpinang.

Perilaku OCB muncul dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi terbentuknya perilaku tersebut, iklim organisasi merupakan satu dari faktor

yang memiliki pengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi (Anggraini, 2014:65).

Iklm organisasi diartikan sebagai rangkaian perasaan dan pemahaman dari berbagai bagian yang berubah-ubah setiap waktu dan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya. Iklm organisasi berguna bagi keperluan individu dalam mengarahkan pada prestasi dan memprioritaskan kepentingan pekerja, maka dapat membuat tingkat perilaku kearah tujuan yang lebih tinggi (Sunyoto, 2013:51). Keadaan lingkungan atau iklm organisasi suatu perusahaan mempengaruhi perilaku maupun pemikiran anggota organisasi. Iklm yang mendukung serta perasaan nyaman yang dirasakan menyebabkan timbulnya rasa percaya pada organisasi sehingga karyawan ingin melakukan yang terbaik untuk organisasinya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan kondisi iklm di PT LBUM Pangkalpinang terlihat masih kurang kondusif, hal ini terlihat dari hubungan antar rekan kerja kurang harmonis dan adanya persepsi dalam mengerjakan tugas antar karyawan yang sudah bekerja lama diperusahaan dengan karyawan yang baru bekerja dan rendahnya rasa saling percaya di dalam organisasi. Peneliti juga melakukan survei awal yang dilakukan terhadap beberapa karyawan PT LBUM Pangkalpinang. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan kepada 5 orang karyawan.

**Tabel 1.5 Hasil Survei Mengenai Iklim Organisasi**

No.	Pertanyaan	Jawaban	Persentase
1	Rekan kerja selalu memberikan dukungan yang baik dalam bekerja.	Ya : 2 Ragu-ragu: 1 Tidak : 2	Ya : 40% Ragu-ragu: 20% Tidak : 40%
2	Suasana iklim organisasi di dalam perusahaan ini sangat baik.	Ya : 1 Ragu-ragu: 3 Tidak: 1	Ya: 20% Ragu-ragu: 60% Tidak: 20%

Sumber: Hasil survei pada bulan Maret 2019

Berdasarkan tabel survei awal jawaban responden dapat kita lihat pada tabel I.5 diatas, responden cenderung menjawab ragu-ragu dan tidak. Itu menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja dan suasana iklim yang kurang kondusif menyebabkan karyawan menjadi kurang nyaman dalam bekerja, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat masalah dengan iklim organisasi di PT LBUM Pangkalpinang.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi OCB adalah keterlibatan kerja (Marisa, 2016:366). Menurut Robbins & Coulter dalam Ika (2016:94) keterlibatan kerja adalah derajat dimana seorang pegawai mengenali pekerjaannya dan secara aktif berpartisipasi dan mempertimbangkan performa kerjanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Individu yang memiliki keterlibatan kerja yang cukup tinggi lebih mendalami dirinya terhadap pekerjaan yang diamanahkan kepadanya dan menganggap pekerjaan sebagai hal yang terpenting.

Setiap perusahaan didalamnya pastinya memiliki masalah keterlibatan kerja karyawan masing-masing. Melalui wawancara masih ada karyawan yang kurang aktif dalam melakukan pekerjaannya seperti tidak menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, karyawan juga merasa terbebani saat diberikan tugas lainnya karena tugas sebelumnya belum terselesaikan dengan waktu yang

diberikan dan ada beberapa karyawan yang merasa tidak puas akan pekerjaannya. Pengambilan keputusan di dalam organisasi juga tidak sepenuhnya melibatkan karyawan, selain itu sulitnya untuk mendapatkan promosi atau jenjang karir dikarenakan PT LBUM merupakan perusahaan cabang menyebabkan rendahnya keterlibatan kerja karyawan. Peneliti juga melakukan survei awal yang dilakukan terhadap beberapa karyawan PT LBUM Pangkalpinang. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan kepada 5 orang karyawan.

**Tabel I.6 Hasil Survei Mengenai Keterlibatan Kerja**

No.	Pertanyaan	Jawaban	Persentase
1	Saya selalu berupaya untuk memberikan usaha lebih dari kondisi normal yang diharapkan perusahaan	Ya : 1 Ragu-ragu: 2 Tidak : 2	Ya : 20% Ragu-ragu: 40% Tidak : 40%
2	Saya selalu melakukan pekerjaan tanpa harus menunggu perintah oleh atasan.	Ya : 1 Ragu-ragu: 1 Tidak: 3	Ya: 20% Ragu-ragu: 20% Tidak: 60%

Sumber: Hasil survei pada bulan Maret 2019

Berdasarkan tabel survei awal jawaban responden dapat kita lihat pada tabel 1.6 diatas, responden cenderung menjawab ragu-ragu dan tidak. Menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang kurang berupaya untuk memberikan usaha lebih dari kondisi normal yang diharapkan perusahaan dan masih menunggu perintah dari atasan untuk bekerja, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat masalah dengan keterlibatan kerja di PT LBUM Pangkalpinang.

Bersumber pada paparan latar belakang diatas maka peneliti mengambil penelitian yang berjudul “Pengaruh Iklim Organisasi dan

Keterlibatan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji didalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah:

1. Bagaimana gambaran secara umum iklim organisasi, keterlibatan kerja dan OCB pada PT LBUM Pangkalpinang?
2. Apakah iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap OCB karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang?
3. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap OCB karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang?
4. Apakah iklim organisasi dan keterlibatan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap OCB karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang?

## 1.3 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini dalam rangka untuk mengetahui Pengaruh Iklim Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap OCB, meliputi:

1. Penelitian ini hanya dibatasi dengan meneliti dibagian Kantor PT LBUM Pangkalpinang.
2. Pembahasan penelitian ini dibatasi hanya mengenai Iklim Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap OCB karyawan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Memperoleh jawaban yang didapatkan dari permasalahan penelitian yang akan disajikan melalui uji hipotesis merupakan tujuan dari penelitian ini. Ada pun tujuan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Untuk menyampaikan gambaran mengenai iklim organisasi, kerlibatan kerja dan OCB pada PT LBUM Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap OCB karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi dan keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan pada PT LBUM Pangkalpinang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan akan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh iklim organisasi dan keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan.
  - b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan yang berkaitan dengan pengaruh iklim organisasi dan keterlibatan kerja terhadap OCB

sebagai bahan referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan untuk bahan masukan dan evaluasi mengenai pelaksanaan OCB karyawan di PT LBUM Pangkalpinang.
- b. Sebagai acuan bagi penelitian lain yang sejenis untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

## 3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan dan juga pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil langkah dimasa yang akan datang terutama dalam usaha untuk meningkatkan produktivitas kerja sumber daya manusia agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

### **1.6 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran garis besar dan menjelaskan isi skripsi hingga dapat menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab yang lainnya.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini tersusun empat bagian bab yang masing-masing sebagai berikut yaitu: tujuan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan singkat perusahaan atau instansi dan pengembangan serta memuat jawaban permasalahan yang terdapat di perusahaan dengan menggunakan analisa data yang dikumpulkan dan dipergunakan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dibutuhkan.