

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 latar belakang

Dalam menghadapi globalisasi yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka sebagai sumber vital dari efektifitas organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja team atau kelompok kerja dan akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam upaya mencapai keberhasilan perusahaan, dibutuhkan sumber daya yang berkualitas dan memiliki kinerja individual yang baik karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Salah satu unsur yang penting dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* adalah *self efficacy* dalam mencapai sebuah tujuan perusahaan. Hal lain yang mampu mendukung peningkatan *organizational citizenship behavior* ialah *perceived organizational support* serta dengan adanya *employee engagement*.

Organizational citizenship behavior (OCB) adalah sikap atau perilaku suka rela dari seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan diluar pekerjaan ataupun tanggung

jawabnya. (Sholikhah, 2021) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary) dan sukarela, yang tidak secara eksplisit mendapat imbalan formal namun mampu meningkatkan efektifitas berbagai fungsi organisasi.

(Hadinata & Surati, 2019) menyatakan OCB merupakan perilaku individual yang tidak diatur dalam organisasi dan tidak secara langsung dihargai melalui sistem penggajian formal namun sangat berpengaruh pada efisiensi dan efektifitas organisasi. Sedangkan (Zuanda, 2020) *organizational citizenship behavior* adalah tugas berat bagi setiap organisasi untuk mewujudkan peningkatan kinerja dan efektifitas adalah mendorong kemauan anggota atau pegawai untuk memiliki kesediaan bekerja extra role atau sikap OCB berkinerja yang melebihi dari yang sudah ditentukan.

Salah satu faktor yang mampu mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada PDAM Kota Padang ialah *self efficacy*. *Self efficacy* menjadi faktor keberlangsungan *organizational citizenship behavior* dalam sebuah perusahaan agar kegiatan kerja berjalan dengan efektif dan efisien. (Rosa, 2020) mengemukakan *self efficacy* yaitu rasa kepercayaan seseorang dengan menunjukkan perilaku yang dituntut dalam suatu situasi. *Self-efficacy* juga dapat diartikan sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi diri dalam melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, atau mengatasi suatu masalah (Kambotoai et al., 2020).

-
1. Sholikhah, Z. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Rendah Hati, Kualitas Kehidupan Kerja Dan Motivasi Pelayanan Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Sektor Publik. *Probisnis*, 14(1), 53–67.
 2. Hadinata, L. J. F., & Surati, L. S. (2019). Pengaruh Gaya *Jurnal Magister Manajemen Unram Vol*, 8(4).
 3. Zuanda, M. I. (2020). Pengaruh Self-Efficacy, Perceived Organizational Support Dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 114–126.
 4. Rosa, T. W. A. (2020). Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(1).
 5. Kambotoai, M., Pio, R. J., & Sambul, S. A. P. (2020). Nilai-Nilai Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Self-Efficacy. *Productivity*, 1(4), 317–321.

(Sari & Suwanda, 2016) mengemukakan *Self-efficacy* adalah perasaan seseorang merasa bahwa dirinya dapat melakukan pekerjaan apapun dengan memanfaatkan kemampuan atau tindakannya.

Perceived organizational support yang ada pada sebuah perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan dalam meningkatkan kepercayaan diri karyawan pada sebuah organisasi atau perusahaan. Kepercayaan yang tinggi akan memberikan hubungan yang baik antar karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan pimpinan. Banyak faktor yang mempengaruhi keberlangsungan *organizational citizenship behavior* pada PDAM Kota Padang.

(Putra & Sriathi, 2017) mengemukakan *perceived organizational support* merupakan kepercayaan dari karyawan tentang bagaimana organisasi menghargai segala kontribusi maupun kesejahteraan mereka. (Fauzy & Luterlean, 2020) mengemukakan *perceived organizational support* sebagai kepercayaan karyawan bahwa organisasi sebagai tempat di mana ia bekerja, menghargai kontribusi dan memedulikan kesejahteraannya. (Firnanda & Wijayati, 2021) mengartikan *Perceived Organizational Support (POS)* menjadi suatu anggapan pekerja yang berorientasi ke rasa yakin seberapa jauh perusahaan atau organisasi menilai kinerja, memberi dukungan, dan simpati terhadap kesejahteraan pekerja.

-
6. Sari, N. L. S. W., & Suwanda, I. G. M. (2016). *pengaruh self efficacy terhadap keterlibatan kerja dan kepuasan karyawan pada ibis styles bali benoa hotel*. 5(5), 3191–3218.
 7. Putra, P. D. P., & Sriathi, A. A. A. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Udayana University.
 8. Fauzy, M. R., & Luterlean, B. S. (2020). Pengaruh Internal Locus Of Control Dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Divisi Quality Control Di PT Leading Garment Industries. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 22–35.
 9. Firnanda, D. Y., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support, Self Efficacy dan Lingkungan Kerja terhadap Employee Engagement Karyawan PT. Pesona Arnos Beton. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3).

(**Sucahyowati & Hendrawan, 2020**) megemukakan *employee engagement* adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar-benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. (**D. A. W. Astuti et al., 2020**) mengemukakan *emplyoyee engagement* merupakan sebuah keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan perhatian penuh.

Sedangkan menurut (**Rais & Parmin, 2020**) *employee engagement* merupakan sebagai kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organiasasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan ketertarikan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang didirikan berdasarkan peraturan Daerah Kota Padang No. 05/P.D/1974 tanggal 30 Desember 1974, tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Padang.

Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan Daerah ataupun BUMD yang bergerak dalam bidang distribusi air bersih bagi masyarakat umum khusus Kota Padang. Berikut merupakan tabel rata-rata target pelaksanaan pelayanan pada PDAM Kota Padang pada tahun 2018-2021.

-
10. Sucahyowati, H., & Hendrawan, A. (2020). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan pada PT MK Semarang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 2(2), 9–15. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v2i2.21>
 11. Astuti, D. A. W., Hastuti, S. W. M., & Swasono, E. (2020). Hubungan Kausalitas antara Gaya Kepemimpinan dan Iklim Kerja Organisasional Terhadap Employee Engagement Guru di SMK Al Khoiriyah Tulungagung. *Otonomi*, 20(2), 416–423.
 12. Rais, I. S., & Parmin, P. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(5), 813–833.

Tabel 1.1
Rata-rata Target Pelaksanaan Pelayanan Pada PDAM Kota Padang Tahun 2018-2021

Target Pelaksanaan Pelayanan				
Tahun	Target (konsumen)	Realisasi (konsumen)	Belum terealisasi (konsumen)	Presentase
2018	14000	13600	400	97,1%
2019	14200	13749	451	96,8%
2020	14500	14011	489	96,6%
2021	14800	14244	556	96,2%

Sumber: PDAM Kota Padang

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kuantitas pekerjaan PDAM Kota Padang dari tahun 2018 sampai 2021 terdapat penurunan dari target kuantitas pekerjaan yang terealisasi, dimana total unit yang sudah terealisasi berjumlah 14.244 konsumen. Sedangkan jumlah target yang belum terealisasi hingga tahun 2018 ada 556 konsumen dengan jumlah presentase pelaksanaan terealisasi 96,2%. Berdasarkan tabel 1.1 juga dapat diketahui jika pelaksanaan tidak tepat waktu terlihat dari presentase realisasi pekerjaan menurun dari tahun ketahun dan bertambahnya jumlah target yang belum terealisasi sehingga akan menumpuk untuk dikerjakan pada periode berikutnya. Hal tersebut nantinya dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih berat. Atasan harus memberikan dorongan dan fasilitas yang memadai agar karyawannya segera memenuhi target dari pekerjaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja yang kurang optimal dilakukan pada karyawan, ditambah lagi rendahnya *self-efficacy* pada karyawan dan *perceived organizational support* serta dengan *employee engagement* yang kurang bagus. Hal ini yang menyebabkan kinerja karyawan tidak tercapai sesuai target yang

ditentukan sehingga berdampak pada *organizational citizenship behaviour* pada PDAM Kota Padang.

Berdasarkan data dan informasi yang didapat, diketahui masih terdapat faktor-faktor yang menyebabkan naik turunnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PDAM Kota Padang. Hal ini dapat dilihat dari aktifitas pekerjaan tidak berjalan dengan baik sehingga berdampak pada *organizational citizenship behavior* yang tidak optimal dari apa yang diinginkan perusahaan, disinyalir disebabkan oleh *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement*.

Maka dari itu, penulis tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PDAM Kota Padang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang diatas bisa didapat identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Lemahnya kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan pada PDAM Kota Padang sehingga berdampak pada *organizational citizenship behaviour* (*ocb*).
2. Lemahnya *organizational citizenship behaviour* (*ocb*) yang dimiliki oleh karyawan PDAM Kota Padang

3. *Self-Efficacy* karyawan PDAM Kota Padang masih belum berjalan dengan baik
4. *Perceived Organizational Support* PDAM Kota Padang tidak berjalan dengan baik
5. *Employee Engagement* yang terjadi antar karyawan masih lemah
6. Lemahnya sikap suka rela dan perilaku antar karyawan pada PDAM Kota Padang
7. Kurangnya kerjasama tim karyawan terhadap organisasi tampak dari permasalahan-permasalahan yang muncul
8. Motivasi yang dimiliki karyawan yang masih rendah dalam menyelesaikan pekerjaan dikarenakan lemahnya pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang
9. Lemahnya *organizational citizenship behaviour* karyawan pada PDAM Kota Padang diduga disebabkan oleh komunikasi yang belum baik antara pemimpin dengan karyawan dan karyawan dengan karyawan
10. Menurunnya *organizational citizenship behaviour* karyawan pada PDAM Kota Padang diduga disebabkan oleh kurangnya kepercayaan karyawan dalam melakukan pekerjaan

1.3 Batasan Masalah

Guna memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian, maka penulis memfokuskan variabel (X1) *Self-Efficacy* (X2) *Perceived Organizational Support* (X3) *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PDAM Kota Padang.

1.4 Perumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Bagaimana pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* secara bersama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PDAM Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* secara bersama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PDAM Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta memberikan kontribusi yang berharga sebagai pedoman untuk evaluasi terhadap *self efficacy* yang akan dilakukan, khususnya *perceived organizational support* dan *employee engagement* yang akan diberikan, agar dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior (ocb)*.

2. Bagi Peneliti

Menjadi bahan referensi untuk peneliti lainnya yang mengambil topik yang sama dengan penelitian serta mempelajari disiplin ilmu dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai *self efficacy*, *perceived organizational support* dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*.

3. Bagi Penulis

Sebagai implementasi ilmu sumber daya manusia yang telah penulis dapatkan selama belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.