

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan yang didirikan pasti diharapkan dapat terus mengalami perkembangan dan pertumbuhan, namun dalam perjalanannya tidak selamanya perusahaan dapat terus mengalami pertumbuhan. Ada banyak tantangan-tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan agar dapat terus berkembang dan bertumbuh (dalam Andriani, 2024). Dalam penjelasan pembentuk undang-undang disebutkan perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara tidak terputus-putus, terang-terangan dalam kedudukan tertentu mencari laba. Molengraff (dalam Hayat, 2023) mengemukakan perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus bertindak keluar mendapatkan penghasilan, memperdagangkan barang, menyerahkan barang, mengadakan perjanjian. Perusahaan menurut Polak (dalam Hayat, 2023) ialah suatu perusahaan baru ada apabila sebelumnya memperhitungkan terlebih dahulu mengenai rugi dan labanya serta mencatatnya kedalam suatu pembukuan.

Setiap organisasi atau perusahaan selalu melakukan berbagai upaya untuk dapat mencapai tujuan organisasi atau perusahaannya. Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran cukup penting dalam pencapaian tujuan organisasi adalah sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki peran sebagai subyek pelaksana

kegiatan dan kebijakan operasional suatu organisasi, perusahaan, badan ataupun sejenisnya (dalam andriani, 2024).

Sumber daya manusia sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi karena keberhasilan dan efektivitas perusahaan atau organisasi tergantung pada kinerja dan kualitas sumber daya manusianya (Ticoalu, dalam Hamdani 2023). Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, memainkan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi (Jufrizen & Rosalia, dalam Hamdani 2023). Sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul (Bruce, dalam setiawan 2013).

Karyawan di dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi objek pelaku. Tanpa karyawan perusahaan atau organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawanlah semua itu dapat berkembang dengan baik. Masalah yang timbul tidak sedikit akibat dari ketidak berhasilan pengelolaan karyawan ini. Salah satu yang timbul oleh sumber daya manusia dalam perusahaan ialah fenomena rendahnya sikap peduli dan berempati satu sama lain. Bahkan jarang karyawan yang saling membantu sesama rekan kerjanya. Seseorang dapat bekerja dengan baik dengan rekan kerjanya jika

memiliki empati, sifat-sifat empati akan timbul jika karyawan memiliki *extra role* yang tinggi. Perilaku *extra role* adalah perilaku yang mengacu pada kumpulan dari serangkaian tugas yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasi seperti yang dikatakan oleh Bateman dkk (dalam Pramana, 2018).

Adapun beberapa kriteria perilaku karyawan yang dapat membantu efektivitas organisasi menurut Kelly (dalam Pramana, 2018), yaitu memiliki kapasitas sosial untuk bekerjasama dengan orang lain, memiliki karakter yang dapat bertahan dengan tidak adanya status pahlawan, adanya rasa ingin berpartisipasi dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang lebih baik. Beberapa kriteria tersebut merupakan suatu bentuk dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organ dan Podsakof (dalam Salim 2023) mengartikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku karyawan melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit tertulis dalam sistem *reward* formal. *Organizational citizenship behavior* ini adalah nilai tambah yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Organ (2018) Hal ini berarti bahwa OCB adalah perilaku yang berdasarkan kesukarelaan yang tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan dan tidak secara resmi menerima penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan organisasi. Menurut Ensher dkk (dalam Rohayati, 2014) *Organizational citizenship behavior* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi.

Ukkas dkk (dalam Astarini dkk, 2020) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah seorang karyawan yang melakukan pekerjaan di luar dari *job description* nya secara sukarela tanpa adanya paksaan oleh pihak manapun, selain itu, karyawan juga memiliki perasaan puas jika dapat membantu dan mengerjakan sesuatu yang lebih, sehingga dapat membantu meningkatkan efektivitas organisasi. Harper (2015) perilaku yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan di dalam perusahaan salah satunya yaitu perilaku *extra-role* atau disebut perilaku OCB.

Karyawan dengan *organizational citizenship behavior* tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja, mereka akan cenderung memberikan perilaku ekstra seperti membantu rekan kerja yang kesulitan, menjaga efektifitas lingkungan kerja, menggunakan waktu bekerja secara produktif, mencegah konflik dalam lingkungan kerja, menunjukkan empati, menghargai, dan menghormati rekan kerja atau perilaku lainnya yang dapat membuat kenyamanan kerja terjaga. Perilaku tersebut melampaui kewajiban kerjanya,

namun karyawan dengan *organizational citizenship behavior* akan tetap memiliki perilaku tersebut meski tidak ada dalam deskripsi kerjanya atau tidak memberi mereka imbalan dalam bentuk apapun setelah melakukan perilaku tersebut. *Organizational citizenship behavior* tidak hanya mendukung perilaku kerja individual, akan tetapi juga secara kelompok dan organisasi, sehingga disimpulkan bahwa *Organizational citizenship behavior* penting untuk dimiliki oleh seluruh anggota dalam organisasi (dalam Salim, 2023).

Pengembangan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh hasil faktor tertentu, ciri ketergantungan yang lebih tinggi, upaya gagasan bersama organisasi, tanggung jawab kepada organisasi, dukungan keluarga, tempat kerja, dan gaji (Waluyo dkk, dalam rahim 2022). Eksplorasi yang digambarkan di atas akan mendorong upaya kooperatif yang diberikan orang-orang berkinerja terbaik kepada mereka. Secara tidak langsung karyawan akan meningkatkan loyalitasnya terhadap organisasi sehingga terbentuklah perilaku *organizational citizenship behavior* (dalam Pramana. 2018).

Organizational citizenship behavior (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja, karyawan sebagai penentu dalam *Organizational citizenship behavior* (OCB) ini. Karyawan yang dapat berbicara positif terkait dengan organisasi, membantu yang lain dan bahkan bisa melebihi dari ekspektasi yang diharapkan adalah karyawan yang merasa puas (Robbin dkk 2008). Brenda dkk (dalam Rashif dkk, 2023) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi *organizational citizen*

behavior ada tiga yaitu kepatuhan (*obedience*), partisipasi dan salah satunya loyalitas (*loyalty*).

Menurut Saydam (2000) loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif. Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan dan ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk perusahaan memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (dalam Anwar, 2018). Suhendar (dalam Manikotama dkk, 2022) Loyalitas merupakan cerminan dari sikap dan perbuatan dalam mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, disiplin serta bekerja penuh dengan kejujuran, mampu menciptakan hubungan kerja yang baik dengan atasan, rekan kerja, ataupun bawahan dalam menyelesaikan tugas, menciptakan suasana kerja yang mendukung dan menyenangkan di tempat kerja serta mampu menjaga cita perusahaan dan bersedia bekerja dalam jangka waktu yang lama

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai kepatuhan dan kesetiaan, jika loyalitas yang dibicarakan adalah loyalitas karyawan maka loyalitas tersebut tak hanya dilihat dari rentan waktu seseorang ada disuatu institusi, tetapi juga harus diperhatikan melalui gagasan, simpati, dan dedikasi yang tercurah ke institusi tersebut, tidak hanya mengarah ke kompetensi tenaga kerja dalam menjalankan setiap tugas serta kewajiban berdasar pada deskripsi pekerjaan, namun juga dilihat

dari seberapa optimal seorang karyawan menghasilkan yang terbaik bagi institusinya (Kusumastuti dalam Anifah, 2022)

Loyalitas bukan hanya tentang bagaimana karyawan bertahan dengan perusahaan, tetapi loyalitas juga merupakan perasaan memiliki terhadap perusahaan sehingga pegawai bisa memaksimalkan hasil, juga rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga karyawan dapat mengoptimalkan hasil bekerja dalam pekerjaan. Karyawan juga tidak hanya berkewajiban untuk mematuhi seperti yang seharusnya harus dan dengan standar yang ada, tetapi loyalitas harus diikat dengan komitmen pada perusahaan karena keterikatan emosional dengan perusahaan berkomitmen pada perusahaan karena kecintaannya pada perusahaan. Menurut Meyer (dalam Ariani dkk, 2023) kesetiaan atau loyalitas merupakan sebuah keadaan psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaan. Kondisi psikologis inilah yang membuat karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan.

Loyalitas atau kesetiaan adalah bagian penting dalam bekerja yang harus dimiliki seorang karyawan untuk sebuah organisasi. Pada akhirnya, pekerja yang setia akan memiliki kualitas sumber daya manusia (SDM) yang hebat dengan loyalitas, pegawai sendiri nantinya mengetahui apa yang harus dilakukan karena kesadaran dan kebijaksanaan tentu akan menimbulkan tanggung jawab dan disiplin. Berkat loyalitas karyawan terhadap perusahaan, karyawan mampu menjaga dan mengembangkan citra perusahaan, setia menjaga rahasia perusahaan, siap bekerja dan melakukan segala yang mungkin untuk kemajuan, gotong

royong, bermotivasi tinggi dan rela berkorban untuk perusahaan (dalam Rahman 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada 18 November 2024 kepada *manager* HRD PT. Statika Mitrasarana, peneliti mendapatkan informasi bahwa karyawan cenderung mementingkan tugas dan tanggung jawab individu, karyawan juga enggan menerima dan melakukan tugas diluar *jobdesc* dan kemampuannya. Manager HRD PT. Statika Mitrasarana juga menambahkan adanya karyawan yang tidak ikut serta pergi berpartisipasi pada kegiatan perusahaan seperti sosialisasi produk dan menolaknya dengan berbagai alasan. Mereka mengatakan lebih baik menyelesaikan tugas atau pekerjaan mereka terlebih dahulu, hal-hal yang dibahas pada *event* tersebut dapat ditanyakan pada rekan kerjanya.

Selanjutnya diketahui bahwa karyawan lebih memilih mementingkan tugas dan tanggung jawab kerja individu dibandingkan membantu rekan kerjanya. Karyawan yang mengalami kesulitan umumnya akan menerima bantuan setelah mengajukan permintaan. Tanpa permintaan tersebut, inisiatif untuk membantu dari rekan kerja cenderung tidak muncul. Diketahui bahwa tidak semua karyawan memiliki inisiatif untuk saling membantu rekan kerjanya diperusahaan. Sebagai contoh, ada seorang karyawan yang meminta rekannya membawakan paket kelantai atas. Kebetulan, rekan tersebut juga akan menuju ke lantai yang sama. Namun permintaan tersebut ditolak dengan alasan tidak mampu membawa paket tersebut. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh informasi bahwa karyawan menyatakan adanya permasalahan terkait kenaikan gaji di perusahaan.

Karyawan mengungkapkan bahwa meskipun mereka sering melakukan lembur di kantor untuk menyelesaikan tugas atau menangani pekerjaan tambahan, perusahaan tidak memberikan upah tambahan atas jam kerja yang melebihi ketentuan. Hal ini menyebabkan karyawan merasa kurang dihargai oleh perusahaan.

Selanjutnya wawancara mengenai loyalitas. Karyawan menyadari bahwa aturan perusahaan penting untuk dipatuhi, namun terkadang mereka merasa beberapa aturan terlalu ketat terutama ketika pekerjaan sedang banyak. Mereka memilih untuk mengabaikan aturan tertentu agar dapat menyelesaikan tugas dengan cepat. Karyawan menyebutkan saat diberikan beberapa pekerjaan mereka lebih dahulu mengerjakan yang *deadlinenya* lebih mendesak dan menunda pekerjaan yang lain akibatnya beberapa tugas terkadang tidak selesai tepat waktu karena hanya fokus pada satu tugas tersebut. Selanjutnya, ketika menyampaikan sesuatu karyawan berusaha untuk jujur, namun terkadang merasa harus menyembunyikan sesuatu, terutama ketika atasan atau rekan kerja tidak mau menerima masukan, terkadang saat itu jujur membuatnya dalam posisi yang sulit.

Penelitian mengenai loyalitas kerja dan *organizational citizen behavior* pernah dilakukan oleh Nur Rahman Rahim (2018), yang berjudul hubungan antara loyalitas dengan *organizational citizenship behavior* pada tenaga pengajar. Hasil yang diperoleh adalah bahwa ada hubungan yang signifikan antara Loyalitas dan *organizational citizenship behavior* dalam staf pengajar. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Indra Pramana (2018), dengan judul hubungan antara loyalitas kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara loyalitas kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasional. Hasil dari penelitian ini terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara loyalitas kerja dengan OCB pada karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah subjek, tempat, dan waktunya. Berdasarkan dari pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara loyalitas dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Statika Mitra Sarana.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah : “Apakah terdapat hubungan antara loyalitas dengan *organization citizen behavior* pada karyawan PT. Statika MitraSarana?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara loyalitas dengan *organization citizen behavior* pada karyawan PT. Statika Mitrasarana.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti diharapkan dapat memberikan sumber informasi untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan perkembangan ilmu psikologi khususnya pada Psikologi Industri dan Organisasi

2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang berguna mengenai loyalitas dan *organizational citizenship behavior*.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pemimpin instansi mengenai loyalitas kerja dengan *organization citizen behavior* pada karyawan PT. Statika Mitrasarana

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi atau dijadikan referensi untuk keperluan penelitian selanjutnya.