

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting di dalam suatu organisasi, baik organisasi besar maupun organisasi kecil. Sumber Daya Manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau sumber perangkat apapun ada di dalam organisasi itu. Hal ini dapat di buktikan misalnya peralatan canggih yang ada telah disediakan oleh suatu organisasi tidak akan berarti apaapa bila tidak dioperasikan oleh orang-orang yang sesuai dengan kompetensinya (Hapsari, 2015). Dan dalam hal ini sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau sumber perangkat apapun ada didalam organisasi itu. Hal ini dapat dibuktikan misalnya peralatan canggih yang ada telah disediakan oleh suatu organisasi tidak akan berarti apa-apa bila tidak dioperasikan oleh orang-orang yang sesuai dengan kompetensinya. Tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan ada karena sumber daya manusia merupakan aset bagi perusahaan. Keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi.

Untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, setiap pemimpin dan manajer serta bagian yang menangani sumber daya manusia harus mengerti masalah manajemen sumber daya manusia dengan baik pula, karena setiap individu pada sebuah perusahaan memiliki status sosial yang berbeda-beda.

Perbedaan tersebut menjadi suatu tantangan bagi perusahaan dalam menghadapi status sosial yang dimiliki karyawan.

Dikarenakan kondisi dunia bisnis semakin dipenuhi dengan persaingan yang ketat, sehingga harus cermat dalam mengelola modal usaha baik itu berupa teknologi, dana, dan sumber Daya Manusia (SDM) agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan dapat tercapai. Hal ini dapat menumbuhkan suatu hambatan dalam mensinergikan SDM dan organisasi, tetapi hambatan ini tidak akan berpengaruh banyak jika SDM dalam hal ini pegawai tidak hanya melakukan pekerjaannya yang bersifat *in role* saja tetapi perlu adanya sikap dalam diri pegawai berupa sikap mau melakukan pekerjaan walau itu tidak secara tertulis sebagai kewajibannya, mau menjadikan organisasi walau semua itu tidak memiliki dampak terhadap reward yang diterima oleh pegawai yang bersangkutan. Perilaku perilaku inilah yang bisa dikatakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Hapsari, 2015).

Penelitian ini berusaha memperluas pemahaman mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Hayati Pratama Mandiri Padang. OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas, yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi perusahaan, bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan perusahaan, melainkan sebagai pilihan personal.

Menurut Robbins & Judge dalam (Wasposito & Minadaniati, 2012) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut. Secara efektif. Pendapat lain mengenai pengertian OCB dikemukakan oleh Garay (2006:34) ia menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD dan beberapa karyawan diperoleh kesimpulan bahwa tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* pada PT. Hayati Pratama Mandiri belum cukup tinggi dan diindikasikan terdapat masalah pada perilaku *organizational citizenship behavior*. *Altruism* (ketidakegoisan) inisiatif untuk membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja atau karena berhalangan masih bisa dikatakan rendah. Biasanya harus ada instruksi dari atasan terlebih dahulu baru kemudian karyawan menyelesaikan pekerjaan tersebut. *Conscientiousness* (sifat berhati-hati) kurangnya motivasi yang dimiliki karyawan membuat karyawan tersebut tidak selalu bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan. *Sportmanship* (sikap sportif) tidak semua karyawan memberikan toleransi kepada rekan kerjanya, dan tidak semua karyawan ingin bertahan di dalam perusahaan. *Courtesy* (kesopanan) kurangnya kebijakan dalam menyelesaikan masalah dan kurangnya komitmen dengan perusahaan membuat indikator ini bisa dikatakan kurang baik. *Civic virtue* (moral kemasyarakatan) kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan diluar jam kerja,

biasanya karyawan akan ikut berpartisipasi apabila kegiatan tersebut menarik bagi dirinya. Faktor lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* adalah dukungan organisasional. *Sumber : Surveri Lapangan dan Wawancara PT. Hayati Pratama Mandiri.*

Dalam (Dewi & Dewi, 2018) Dukungan organisasional yang dirasakan merupakan sumber daya penting yang diperhatikan dalam pengelolaan lingkungan kerja terutama disektor jasa (Beheshtifar et al., 2013). Menurut Kambu (2012) konsep dukungan organisasional menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya. Dukungan organisasional yang dirasakan didefinisi sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Ucar & Otken, 2013).

Reward yang diterima karyawan berpengaruh terhadap dukungan organisasional. Reward yang diberikan PT. Hayati Pratama Mandiri hanya berupa bonus kepada karyawan agar karyawan semangat dalam melakukan pekerjaan dan mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Bonus didapatkan apabila karyawan dapat meningkatkan dan melebihi target yang telah ditetapkan maka karyawan dan apabila karyawan tidak menyelesaikan tugas atau tidak mencapai target maka karyawan tidak mendapatkan bonus. Karena masih banyak karyawan yang tidak mencapai target sehingga bonus yang diberikan belum optimal dalam perusahaan. *Sumber : Surveri Lapangan dan Wawancara PT. Hayati Pratama Mandiri.*

Dalam (Darmawati, 2013) Kepuasan kerja merupakan responafektif atau emosional dari sebuah pekerjaan. Salah seorang bisa merasakan kepuasan di satu aspek dan di aspek yang lain. Robbins dan Judge menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik.

Kepuasa kerja pada PT. Hayati Paratama Mandiri masih kurang dilihat dari upah atau gaji yang diberikan kepada beberapa karyawan sebesar 1,2 juta rupiah sedangkan UMR sebesar 2,1 juta rupiah. Sehingga membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja dan tidak menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan. Karena upah yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan menyebabkan karyawan tidak puas dalam bekerja. Sehingga perusahaan harus memberikan gaji sesuai dengan UMR yang telah ditetapkan pemerintah daerah supaya karyawan akan termotivasi dalam bekerja dan semangat dalam melakukan pekerjaan dan juga berpengaruh pada organizational citizenship behavior uamg dijalankan perusahaan. *Sumber : Surveri Lapangan dan Wawancara PT. Hayati Pratama Mandiri.*

Dalam (Darmawati et al., 2013) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Luthans (1995), komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu,; keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan

organisasi; dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

*Sumber : PT. Hayati Pratama Mandiri Padang*

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan PT. Hayati Pratama Mandiri tahun 2015-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Awal tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Yang Keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan Masuk</b>	<b>Jumlah Karyawan Akhir Tahun</b>	<b>Turnover (%)</b>
2015	122	9	6	119	2%
2016	120	12	9	117	3%
2017	117	15	11	113	3%
2018	114	14	10	110	4%

Berdasarkan perhitungan LTO (Labour Turnover), persentase tingkat turnover karyawan PT. Hayati Pratama Mandiri mengalami peningkatan dari tahun 2015 data persentase 2%, pada tahun 2016 data persentase 3%, sedangkan tahun 2017 data persentase 3% dan tahun 2018 data persentase mengalami peningkatan 4%. Jadi peningkatan turnover karyawan mengalami peningkatan tahun 2015 sampai 2018. Sebagian karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama kurang lebih 5 tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD dan karyawan diperoleh beberapa alasan karyawan keluar masuk perusahaan, yaitu karyawan yang diterima kerja di perusahaan lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi kerja karyawan

yang menurun dan karir yang dirasakan tidak berkembang. Selain itu adanya keluhan dari karyawan mengenai hubungan karyawan dengan pimpinan kurang mendukung atau mendorong dalam melakukan pekerjaan. Sehingga komitmen organisasi karyawan belum berjalan dengan optimal. Adapun faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu, dukungan organisasi, dan kepuasan kerja.

Dalam hal peningkatan OCB terdapat faktor-faktor seperti yang telah dijelaskan diatas yaitu dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat dilihat pada salah satu perusahaan yaitu PT.Hayati Pratama Mandiri. PT. Hayati Pratama Mandiri adalah sebuah perusahaan sebagai main dealer sepeda motor Honda yang beralamat di J. Pemuda No.35, Olo, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. PT. Hayati Pratama Mandiri selaku main dealer sepeda motor Honda Sumatera Barat tidak hanya bergerak dalam penjualan motor Honda saja, tetapi juga meliputi penjualan Spare part dan Service sepeda motor Honda. Beriring dengan berjalannya waktu PT. Hayati Pratama Mandiri sampai saat ini telah berhasil memiliki 7 cabang, 29 Jaringan Dealer dan 32 AHASS di seluruh Sumatera Barat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian pada PT Hayati Mandiri Pratama Padang, dengan memberi judul **"Pengaruh Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Hayati Mandiri Pratama Padang"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Peningkatan turnover karyawan sehingga komitmen organisasi PT. Hayati Pratama Mandiri menurun.
2. Kurangnya penghargaan yang diberikan pada karyawan PT. Hayati Pratama Mandiri.
3. Kurangnya prestasi kerja dan pengembangan karir karyawan pada PT. Hayati Pratama Mandiri.
4. Kurangnya dukungan organisasi dan dorongan kerja yang diberikan seorang pemimpin kepada karyawan pada PT. Hayati Pratama Mandiri.
5. Komunikasi antara atasan dan bawahan masih kurang pada PT. Hayati Pratama Mandiri.
6. Semangat kerja yang diberikan masih kurang kepada karyawan PT. Hayati Pratama Mandiri.
7. Bonus yang diberikan kepada karyawan masih belum optimal.
8. Gaji yang diberikan kepada karyawan masih dibawah UMR sehingga karyawan merasa tidak puas dalam bekerja.



### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti membatasi penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas tentang "Pengaruh Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Hayati Pratama Mandiri"

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang?
4. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* secara bersama-sama pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* secara bersama-sama pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang.

## **1.5.2 Manfaat penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam mengetahui sejauhmana hubungan antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata yang ada dilapangan.

### **2. Bagi Instansi**

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam instansi untuk masa yang akan datang khususnya dalam hal dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT Hayati Pratama Mandiri Padang.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.