

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut . kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi patokan untuk keberhasilan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia didalam organisasi atau perusahaan yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan . **Hasibuan (2014)** menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat . kedua pendapat tersebut mendeskripsikan bahwa betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sehingga tujuan-tujuan perusahaan dapat dicapai sesuai dalam suatu perusahaan agar dapat dicapai sesuai yang direncanakan karyawan sebagai sumber daya manusia perusahaan merupakan orang-orang terpilih yang diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan efektif.

Keberhasilan dari organisasi dapat dilihat dari keinginan karyawan untuk mengerjakan atau membantu karyawan lain dalam mengerjakan tugas ketika

tanggung jawab pekerjaannya telah terlebih dahulu diselesaikan . keinginan inilah yang disebut dengan *organization citizenship behavior (OCB)* .

Menurut **Vannecia (Lubis 2015)** menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi , iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati , persepsi terhadap dukungan organisasional , dan kualitas interaksi.

Menurut **Supripatty. Dkk (2017)** faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *organization citizenship behavior (OCB)* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah: kepuasan kerja, budaya dan iklim organisasi , kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional , kualitas interaksi atas bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin (*gender*).

Penelitian yang dilakukan **Fauzi (2015)** dengan judul pengaruh *servant leadership* dan komitmen organisasi terhadap *organization citizenship behavior (OCB)* , hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* dan komitmen organisasi secara bersama berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior*. Secara parsial *servant leadership* berpengaruh dominan terhadap OCB.

Penelitian yang dilakukan oleh **Saleh (2015)** dengan judul pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap pembentukan *organization citizenship behavior* dalam rangka pembentukan kinerja karyawan , hasil penelitian menunjukkan variable independen yaitu iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB maupun terhadap kinerja karyawan STIE pasaman simpang empat.

Menurut penelitian terdahulu (**Vannecia, 2017**) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja secara bersama – sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Menurut (**Leonard, 2016**) Budaya Organisasi, Motivasi, Lingkungan Kerja, berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB yang paling berpengaruh terhadap OCB adalah Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja

Menurut (**Syahrizal, 2015**) Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behaviour* secara simultan dan parsial.

PT. Suka fajar merupakan suatu dealer resmi kendaraan Mitsubishi & fuso berpusat di kota padang memiliki beberapa jaringan di berbagai kota. Sejarah perusahaan bermula dari terjadinya pemindahan tangan seluruh asset perusahaan kepemilik yang baru yaitu Bapak Sultan Kasim dengan beberapa rekannya maka nama perusahaan diganti dengan PT. sutan kasim.

PT. Sutan Kasim Ltd. Menunjukkan perkembangannya yang pesat setelah dikelola dengan prinsip management yang benar pada tahun 1977. Untuk kelanjutan usahanya pihak management PT. Sutan kasim , mengusahakan ke dealer kendaraan yaitu “Kendaraan Hino”. Dan untuk kendaraan Hino ini, maka didirikan PT.Suka fajar Ltd, pada tahun 1987. Karena keberhasilan PT. Suka fajar ltd dalam memasarkan kendaraan merek Mitsubishi maka pada tahun 1980 PT.Suka fajar Ltd yang telah pindah alamat di jalan Soekarno Hatta kav. 140

diangkat menjadi dealer kendaraan Mitsubishi oleh PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor (PT. KTB) Jakarta .

Human Realition pada perusahaan PT. Suka fajar sebagai obyek penelitian didasarkan dengan alasan . kurangnya jual beli produk terhadap konsumen atau adanya persaingan yang membuat merosot suatu penjualan pada perusahaan dan kurangnya penerapan ocb pada perusahaan dan maupun suatu budaya organisasi yang kurang kerap dan tinggi untuk diterapkan kepada semua konsumen maupun pada seluruh anggota pekerja dalam sebuah perusahaan . kondisi seperti ini dapat mempersulit jual beli pada produk perusahaan dan membuat turunnya tingkat data penjualan dan tidak sesuai dengan target penjualan yang telah diikrkan, makanya harus meningkatkan suatu pemasaran dan terciptanya suatu organisasi pada perusahaan PT. Suka fajar veteran Padang .

**Tabel 1.1**  
**Data Tingkat Ketidak Hadiran Karyawan PT. suka fajar Veteran Padang**  
**Tahun 2013-2017**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Ketidakhadiran Karyawan	Presentase
2013	96 orang	23 orang	1,88%
2014	96 orang	12 orang	1,04%
2015	96 orang	18 orang	1,35%
2016	96 orang	26 orang	1,95%
2017	96 orang	12 orang	1,04%

*Sumber : PT. suka fajar veteran padang.*

Dari data Tabel diatas terlihat bahwa persentase ketidakhadiran karyawan pada tahun 2013 cukup tinggi yakni sebesar 1,88% pada tahun 2014 ketidakhadiran karyawan mulai cukup rendah sebesar 1,04% dilanjutkan pada tahun 2015 ketidakhadiran karyawan mulai menurun kembali yakni sebesar 1,35% pada tahun 2016 ketidakhadiran karyawan mulai tinggi yakni sebesar 1,95% dan pada tahun 2017 ketidakhadiran karyawan mulai rendah kembali yakni sebesar 1,04%.

Dari hal tersebut dapat diindikasikan bahwa *organization citizenship behavior* pada perusahaan Suka Fajar. PT.Suka Fajar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang automotive dan berkantor pusat di Jl. Veteran No. 14A Padang. Perusahaan yang pada mulanya bernama Pt. Sutan Kasim yang berdiri pada 1973 yang dirintis oleh seorang putera minang yang bernama Sutan Kasim.

Beberapa tahun kemudian PT. Sutan Kasim terus berkembang tepatnya pada tanggal 13 Juli Tahun 1978 didirikan anak perusahaan yang diberi nama PT.Suka Fajar. PT.Suka Fajar ini menangani penjualan dan after sales servis dari produk Mitsubishi. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengadakan penelitian dan mengambil judul “ **PENGARUH HUMAN RELATION, LOCUS OF CONTROL, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP OCB DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Perusahaan PT. Suka Fajar Veteran yang memiliki human relation yang memiliki keterbatasan pada dalam suatu penjualan produk .
2. Turunnya pendapatan yang diperoleh oleh PT.Suka Fajar karna adanya persaingan
3. Kurangnya budaya organisasi pada karyawan di lingkungan kerja
4. Merosotnya penjualan barang pada perusahaan karna adanya persaingan
5. Sulitnya dalam penetapan target untuk melancarkan dan memasarkan produk kepada pelanggan
6. Kurangnya budaya organisasi yang diterapkan pada PT. Suka Fajar
7. Belum tercapainya kepuasan konsumen pada PT. Suka Fajar
8. Locus of control yang diterapkan kepada perusahaan belum kuat
9. Budaya organisasi, ocb dan kepuasan konsumen kurang dalam perusahaan untuk memperlancar suatu dukungan terhadap perusahaan PT.Suka Fajar

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan human relation (X1), locus of control (X2), budaya organisasi (X3), kepuasan konsumen (Z) sebagai variable intervening dan ocb (Y) sebagai variable terikat pada PT.Suka Fajar Veteran Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Diduga Human Relation Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Suka Fajar ?
2. Bagaimana Diduga Locus Of Control Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Suka Fajar ?
3. Bagaimana Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suka Fajar ?
4. Bagaimana Diduga Human Relation Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB Pada PT. Suka Fajar ?
5. Bagaimana Diduga Locus Of Control Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar ?
6. Bagaimana Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar ?
7. Bagaimana Diduga Kepuasan Konsumen Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar ?
8. Bagaimana Diduga Human Relation Di Intervening Oleh Kepuasan Konsumen Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar ?
9. Bagaimana Diduga Locus Of Control Di Intervening Oleh Kepuasan Konsumen Terhadap OCB Pada PT. Suka Fajar ?
10. Bagaimana Diduga Budaya Organisasi Di Intervening Oleh Kepuasan Konsumen Terhadap OCB Pada PT. Suka Fajar ?

### **1.5 Tujuan penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Diduga Human Relation Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Suka Fajar
2. Untuk mengetahui Diduga Locus Of Control Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Suka Fajar
3. Untuk mengetahui Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Suka Fajar
4. Untuk mengetahui Diduga Human Relation Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar
5. Untuk mengetahui Diduga Locus Of Control Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar
6. Untuk mengetahui Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar
7. Untuk mengetahui Diduga Kepuasan Konsumen Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar
8. Untuk mengetahui Diduga Human Relation Di Intervening Oleh Kepuasan pada PT.Suka Fajar
9. Untuk mengetahui Diduga Locus Of Control Di Intervening Oleh Kepuasan Konsumen Terhadap OCB pada PT.Suka Fajar
10. Untuk mengetahui Diduga Budaya Organisasi Di Intervening Oleh Kepuasan Konsumen Terhadap OCB

### **1.6 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi perusahaan.



Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap *organization citizenship behavior* PT.Suka Fajar Padang. Berkaitan dengan pengaruh Human relation, Locus of control dan budaya organisasi dengan kepuasan konsumen dengan tujuan untuk dapat mencapai target yang diinginkan.

2. Manfaat bagi penulis.

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh human relation, locus of control dan budaya organisasi terhadap ocb dengan kepuasan konsumen dan sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek. Serta memberikan gambaran bagaimana penerapan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum.

3. Manfaat bagi penulis.

Manfaat bagi akademisi yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu pemerintahan, dan berguna untuk menjadikan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian atau penelitian.