

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia adalah hal yang begitu penting dalam menentukan keefektifan berjalannya suatu perusahaan harus melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi dari sumberdaya manusia yaitu mulai dari perekrutan, penyelesaian, sampai pada mempertahankannya. Namun terkadang fenomena yang ada sering terjadi pada perusahaan yang baik bisa menjadi rusak ataupun buruk dari perilaku karyawan contoh karyawan tiba-tiba berkeinginan pindah sendiri, karyawan pindah kerja apabila ada peluang atau penawaran kerja di tempat lain, perusahaan tempat bekerja sekarang belum memberikan fasilitas-fasilitas kerja yang mendukung, perusahaan kurang memberikan kesempatan jenjang karir, karyawan merasa seperti belum menjadi bagian dari perusahaan seutuhnya, Perusahaan tidak memiliki arti yang besar sehingga menyebabkan perusahaan loyalitas naik turun dan dapat merugikan perusahaan itu sendiri.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya yang utama dalam sebuah perkantoran atau organisasi. Oleh sebab itu SDM harus dibina, dilatih, dan dikembangkan agar menjadi SDM yang berkualitas (Ayunda, 2020). Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang unggul, sadar akan identitasnya, serta sadar akan wawasan nusantara. Sumber daya manusia ini terdiri dari beberapa tingkatan dan merupakan suatu keseluruhan yang ada pada manusia yang terdapat dalam organisasi dimana terlihat dalam kegiatan

internal dan eksternal organisasi dari level yang paling bawah ke yang paling atas. Dari beberapa tingkat ini, mereka sama-sama memiliki tekanan dimana hal memajukan serta mencapai tujuan organisasi ini dapat dilakukan secara bersama-sama ataupun berkelompok karena jika tidak berkelompok atau bersama-sama, maka berkaitan fatal atau buruk bagi pencapaian tujuan organisasi. Maka dapat dikatakan bahwa berhasil atau tidak berhasilnya suatu organisasi dalam kebutuhan serta mencapai suatu tujuan tergantung pada keberhasilan yang dapat dari sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Selain itu, SDM pada karyawan juga harus dilatih dengan baik agar kemampuan yang dimiliki para karyawan dapat terus berkembang, sehingga perencanaan yang akan dibuat selanjutnya dengan keinginan yang lebih tinggi dapat tercapai. Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, pengembangan dan pengelolaan karir pada karyawan dapat dilatih melalui pelatihan yang diadakan dalam suatu organisasi. Selain itu dengan diadakannya evaluasi dalam pekerjaan juga dapat membantu karyawan untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM). Kita harus ingat pada Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) bahwa manusia itu bukan lah mesin atau alat. Sehingga dalam Manajemen Sumber Daya Manusia ini kita tahu bagaimana cara mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki manusia, sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu perusahaan dimana ia bekerja.

Pada persaingan global saat ini dunia kerja sangat membutuhkan orang yang bisa berfikir untuk maju, cerdas, inovasi, dan mampu berkarya dengan semangat tinggi dalam menghadapi perkembangan zaman. Organisasi berusaha untuk meningkatkan perilaku karyawan sebagai sumber daya manusia dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup organisasi dengan Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Pegawai : Analisis Self Efficacy Dan Kompetensi Pegawai. Dalam suatu perkantoran atau organisasi, manusia adalah suatu asset yang sangat berharga dimana mencapai tujuan organisasi. Kaitan antara manusia dengan pencapaian tujuan ini yaitu organisasi perlu memikirkan aspek bagaimana cara pengelolaan sumber daya manusia.

Menurut **(ubaidillah, 2017)** tugas berat bagi setiap oraganisasi 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. Menurut (Ubaidillah, 2017)dimensi OCB adalah: (1)Altruism, (2)Conscientiousness, (3)Sportsmanship, (4)Civic virtue, dan (5)Courtesy.

Menurut **(Endang, 2020)** Salah satu tujuan yang selalu diinginkan oleh organisasi, adalah pegawainya memiliki perilaku OCB. Permasalahan berkaitan dengan OCB pada Puskesmas bromo antara lain beberapa pegawai tetapterlihat seperti kurang menyatu dengan pekerjaannya, padahal sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan. Sehingga dalam menjalankan tugasnya sering lambat dan memerlukan banyak waktu untuk mengerjakan tugas yang seharusnya bisa

dikerjakan dengan lebih singkat. Disamping itu juga, tidak adanya kepastian mengenai masa depan perawat, pegawai maupun bidan honorer menyebabkan perawat, pegawai dan bidan tidak menunjukkan perilaku OCB secara maksimal.

Menurut **(Mangindaan et al., 2020)** OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (extra role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seorang karyawan yang memiliki OCB tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela. Salah satu tujuan yang selalu diinginkan oleh organisasi adalah karyawannya memiliki OCB yang baik. OCB yang dimiliki karyawan ini ditentukan berbagai faktor seperti budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kompetensi.

Menurut **(Adianita et al., 2017)** Self-efficacy merupakan penilaian seseorang tentang apakah dia dapat secara sukses mempelajari pengetahuan atau keterampilan. Self-efficacy merupakan penentu kesiapan belajar. Peserta pelatihan yang memiliki self-efficacy yang tinggi melakukan berbagai upaya untuk belajar dalam program latihan dan lebih cenderung bertahan untuk belajar meskipun lingkungan tidak kondusif untuk itu.

Menurut **(Putri & Wibawa, 2016)** Self- efficacy merupakan suatu kepercayaan yang muncul karena memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan suatu pekerjaannya, sehingga mampu memperoleh suatu keberhasilan. Keyakinan berhubungan dengan dorongan atau

motivasi yang dimiliki karyawan untuk lebih percaya diri dan memiliki keyakinan terhadap kemampuan sendiri. Self-efficacy sangat dibutuhkan dalam diri para karyawan, dengan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan agar perusahaan berjalan secara optimal dan kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Oleh karena hal tersebut, maka peran motivasi dan self-efficacy sangat diperlukan untuk dapat membuat karyawan mampu bekerja dengan baik dan mempunyai juga kepuasan kerja tinggi.

Menurut **(Sutrisno , 2014:203)** menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. kompetensi sumber daya manusia perlu dimiliki bagi mereka yang akan berkarir di bidang sumber daya manusia yang paling mendasar adalah mereka memiliki keahlian bidang manajemen sumber daya manusia, menguasai sistem manajemen informasi kepegawaian, motivasi berprestasi tinggi, kreatif, inovatif dan berkepribadian dewasa dengan kecerdasan emosi yang baik.

Menurut **(Wibowo , 2014:271)** mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi at as keterampilan dan

pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut **(Mas'ud, 2019)** Kepuasan kerja biasanya hanya melukiskan suatu rata-rata hasil dari perbandingan beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Yang paling baik adalah bahwa suatu saat tertentu seorang pekerja merasa lebih puas dengan suatu segi dari pekerjaannya daripada saat yang lain. Kepuasan kerja secara global merupakan perilaku terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda bagi setiap karyawan. Perilaku seseorang terhadap pekerjaannya tersebut akan mendeskripsikan rasa senang atau tidak senang dalam pekerjaan serta harapan mengenai pengalaman dimasa depan.

Menurut **(Rivai, 2019)** Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat memberikan rasa semangat karyawan dalam bekerja serta loyalitas karyawan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi mempunyai perasaan positif tentang pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya maka akan merasa semangat dalam bekerja sehingga kinerjanya pun akan meningkat. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan cenderung memberikan kontribusi yang tidak maksimal untuk perusahaan sehingga kinerjanya menurun. Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan dalam mewujudkan kepuasan kerja karyawan, diantaranya melalui budaya organisasi dan kohesivitas kelompok.

Koperasi Keluarga Besar Semen Padang merupakan bagian dari PT. Semen Padang, didirikan KKSP ini dimaksudkan agar bisa membantu penjualan produk semen padang pada konsumen. Dengan skala perusahaan yang terbilang besar PT Semen Padang diperlukannya pengelolaan untuk keuangan dan penjualan semen nya kepada konsumen. KKSP sendiri mempunyai beberapa unit yang 1. Unit toko, 2. Unit transportasi, 3. Unit simpan pinjam, 4. Unit pabrik kantong semen, 5. Unit kontraktor, 6. Unit SPBU dan masih banyak unit yang lainnya. Sumber daya manusia yang handal dan kompeten merupakan pendorong untuk tempat karyawan bekerja. Pengembangan sumber daya manusia menjadi sangat penting sebagai salah satu faktor kepercayaan untuk mencapai visi dan melaksanakan misi. Pengelolaan sumber daya manusia diperlukan untuk efektivitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Tujuan dari pengelolaan sumber daya manusia adalah untuk memberikan kepada organisasi suatu kerja yang efektif untuk mencapai tujuan kantor, bagaimana seharusnya kantor dapat mengembangkan, menggunakan dan membina karyawan dalam kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Oleh karena itu pihak manajemen kantor harus memahami bagaimana cara terbaik dalam mengelola anggota yang berasal dari keahlian dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga anggota dapat bekerja sesuai dengan keahlian dan jenis pekerjaan yang diberikan. Hal ini bergantung kepada sikap dan perilaku karyawan kepada perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Perilaku karyawan pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang,**  
**Kota Padang pada tahun 2018-2020**

No	Tahun	Hasil Perilaku Karyawan				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan	Presentase
1	2018	<b>189</b> <b>karyawan</b>	74 karyawan	35 karyawan	27 karyawan	<b>88%</b>
2	2019	65 karyawan	<b>154</b> <b>karyawan</b>	51 karyawan	55 karyawan	<b>74%</b>
3	2020	25 karyawan	37 karyawan	<b>233</b> <b>karyawan</b>	30 karyawan	<b>43%</b>

*Sumber : Data Hasil Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Koperasi*

*Keluarga Besar Semen Padang Tahun 2018-2020*

Tabel 1.1 memperhatikan bahwa fenomena yang terjadi pada karyawan Koperasi Keluarga Besar Semen Padang memiliki hasil perilaku kurang memuaskan pada tahun 2018 terjadinya peningkatan dengan perilaku karyawan yang sangat memuaskan ini disebabkan karena adanya semangat kerja dan tidak dibatasinya produksi sehingga perilaku karyawan sangat baik hampir tidak ada yang melanggar SOP perusahaan. Pada tahun 2019 kinerja karyawan

memuaskan sehingga perilaku karyawan juga ikut memuaskan karena adanya motivasi internal kantor, dan pada tahun 2020 kinerja karyawan kurang memuaskan karena terjadinya masalah eksternal yaitu adanya virus covid19 ini berakibatkan motivasi untuk kerja kurang, terjadinya juga lock down yang menyebabkan Work From Home (WFH) sehingga terhambat produksi dan transaksi. Untuk impor masih jalan tapi laba yang didapatkan kurang memuaskan, untuk ekspor juga terhambat karena terjadinya lockdown sehingga tidak adanya penjualan untuk ekspor. Insentif dan penunjang lainnya seperti reward, bonus juga terhambat alasannya karena penjualan dan produksi tidak seperti tahun-tahun sebelumnya, hal biasa dilakukan seperti lembur kerja ditiadakan padahal ini salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dan dedikasi pengorbanan waktu yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan mutu perusahaan hal ini tidak terjadi karena adanya Covid19.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Menurut **(Adianita et al., 2017)** dengan mengatakan hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB), kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan emotional quotient berpengaruh tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior, emotional quotient berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, self efficacy berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan organizational citizenship behavior berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Indomobil Group di Surabaya. Sedangkan menurut **(Satya**

**Nugraha & Ayu Dewi Adnyani, 2017)** mengatakan secara parsial pengaruh budaya organisasi terhadap OCB pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar adalah positif dan signifikan. Pengaruh secara parsial komitmen organisasi terhadap OCB pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar adalah positif dan signifikan. Sedangkan menurut **(Putri & Wibawa, 2016)** mengatakan bahwa self-efficacy dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap maupun kontrak. Sedangkan menurut **(Rostiawati, 2020)** mengatakan nilai koefisien regulasi pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) alumni pelatihan kepemimpinan tingkat IV sebesar 0,740 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung positif.

Berdasarkan fenomena dalam pengamatan serta memperhatikan kajian teori dan penelitian terdahulu, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PEGAWAI : ANALISIS SELF EFFICACY DAN KOMPETENSI PEGAWAI PADA KOPERASI KELUARGA BESAR SEMEN PADANG”**

## **1.2 Identikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya dukungan sarana prasarana untuk bekerja
2. Kurangnya interaksi yang mengakibatkan motivasi antar pegawai, baik atasan maupun bawahan dalam bekerja berkurang.
3. Pegawai yang kurang memiliki rasa ingin berprestasi serta pemahaman dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
4. Karyawan kurang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan
5. Kurangnya motivasi yang dimiliki oleh karyawan karena adanya Covid19
6. Kurangnya kemampuan sehingga pegawai yang kurang dalam pengetahuan tidak merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis menetapkan batasan masalah agar pembahasan yang dilakukan tidak terlalu luas dan lebih terarah. Maka penulis hanya akan meneliti mengenai “ Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Pegawai : Analisis Self Efficacy dan Kompensasi Pegawai Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
2. Bagaimanakah pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
3. Bagaimanakah pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
4. Bagaimanakah pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
5. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
6. Bagaimanakah pengaruh *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
7. Bagaimanakah pengaruh Kompetensi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Dari uraian pokok di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.

2. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.
3. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.
4. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.
5. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.
6. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *Self efficacy* berpengaruh terhadap *Organizational Citenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang
7. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Kompetensi Berpengaruh Terhadap *Organizational Citenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja Pada Keluarga Besar Semen Padang

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
  - a. Sebagai sarana dalam memperluas pengetahuan penulis tentang serta sebagai poses pembelajaran dalam ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang jurusan Manajemen keuangan.

b. Menambah pengetahuan serta wawasan peneliti mengenai meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Pegawai : Analisis Self Efficacy dan Kompetensi Pegawai Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan perusahaan untuk mengetahui Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Pegawai : Analisis Self Efficacy dan Kompetensi Pegawai Pada Koperasi Keluarga Besar Semen Padang.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dijadikan masukan berharga yang akan memperkaya penelitian dan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam melakukan kajian dan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama serta sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya.