

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang baik dan benar. Terdapat berbagai pendapat tentang pengertian manajemen, walaupun pada dasarnya mempunyai makna yang sama. Sumber daya manusia menjadi kunci yang sangat penting didalam suatu organisasi yang berfungsi sebagai pengelola, pengatur, dan pemanfaatannya sehingga dapat berfungsi secara baik untuk tercapainya tujuan organisasi Sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Perusahaan atau organisasi harus dapat mencari dan memelihara sumber daya manusia mampu untuk mengimplementasikan dan mencapai keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada kinerja karyawannya.

Pertumbuhan dan perkembangan organisasi tergantung pada sumber daya manusianya. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujudnya kinerja yang baik dan optimal yang akan menunjang perusahaan atau organisasi. Organisasi atau perusahaan

yang berhasil dan efektif merupakan organisasi atau perusahaan dengan individu di dalamnya yang memiliki kinerja baik. Organisasi atau perusahaan yang efektif dan berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi akan sangat menunjang dalam pencapaian tujuan organisasi sebab manusialah yang merupakan pengelola, pengatur, dan penggerak aktivitas sumber daya yang lain dalam suatu organisasi sehingga sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia atau peningkatan dalam suatu kinerja.

Oleh karena itu, kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh setiap perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan dapat bertahan selama mungkin dalam persaingan global.

Secara umum kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam **(Sapitri, 2016)** melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja merupakan prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peran dan tugasnya. menyatakan bahwa standar kinerja seseorang yang dilihat kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif. Standar kerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjalankan apa - apa saja yang sudah diberikan oleh karyawan, oleh karena itu kinerja individual dalam kriteria pekerjaan harus diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasil harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan.

Organisasi yang sukses memerlukan pekerja yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan. Di tempat kerja yang dinamis sekarang ini, dimana tugas meningkat, dilakukan dalam bentuk tim dan fleksibilitas sangat penting. Organisasi memerlukan pekerja yang terikat dalam “*Good Citizenship Behavior*” seperti membuat statement konstruktif tentang kelompok kerjanya dan organisasi, membantu orang lain dalam tim, melakukan pekerjaan ekstra secara sukarela, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan perhatian pada kepemilikan organisasi dan menghargai spirit. Organisasi menginginkan dan perlu pekerja yang mau melakukan hal-hal yang tidak dapat dalam job description. Organisasi berkepentingan dengan berkembangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

(Lintong, 2018) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. Oleh karena itu, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebenarnya didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Oleh karena itu secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang diamati.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya perusahaan secara efektif **(Sudibya, 2018)** *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, seperti menjadi volunteer (sukarelawan) untuk tugas-tugas tambahan, patuh terhadap aturan - aturan dan

prosedur -prosedur ditempat kerja. Perilaku - perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna (membantu). Tugas-tugas pimpinan akan menjadi lebih ringan jika terdapat karyawan-karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tinggi, sehingga konsekuensinya akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya.

Komitmen adalah sesuatu yang membuat seseorang membulatkan hati, bertekad berjerih payah, berkorban dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan dirinya dan tujuan perusahaan yang telah disepakati atau ditentukan sebelumnya, Komitmen memiliki peranan penting terutama pada kinerja seseorang ketika bekerja. Hal ini disebabkan oleh adanya komitmen yang menjadi acuan serta dorongan yang membuat mereka lebih bertanggung jawab terhadap kewajibannya.

Menurut **(Lintong, 2018)** komitmen organisasi merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya. Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* dalam lingkungan kerja, tidak lepas dari bagaimana komitmen yang ada dalam diri karyawan tersebut. Komitmen karyawan tersebut yang menjadi pendorong dalam terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi. Bagi kehidupan organisasi, komitmen merupakan persyaratan mutlak untuk menjaga kelangsungan hidup, stabilitas dan pengembangan organisasi. Studi tentang kinerja kerja karyawan dan komitmen organisasi sangat penting terutama untuk manajemen tingkat atas dari organisasi.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya sikap ini dicerminkan oleh moral kerja. Kedisiplinan dan prestasi kerja. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Menurut **(Ruliaj, 2016)** istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Menurut **(Lintong, 2018)** kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja juga adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Indikator-indikator dari kepuasan yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan kerja, promosi, dan supervisi.

Dalam meningkatkan kinerja terdapat faktor seperti yang telah dijelaskan di atas yaitu komitmen organisasi, kepuasan kerja, Organizational Citizenship Behavior yang dapat menunjang kinerja karyawan. Pada ketiga faktor tersebut akan dilihat di dalam salah satu intulasi pada perusahaan air minum (PDAM) Tirta Antokan Kabupaten Agam terus menunjukkan kinerja yang baik melalui layanan yang diberikannya pada masyarakat. Hasil kinerja itupun juga telah mendapat pengakuan dari badan peningkatan penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) kementerian

pekerjaan umum dan perusahaan rakyat (Kemen PUPR) pada 2018 dengan kinerja “ SEHAT”. Penilaian tersebut merupakan penilaian tahunan yang diterbitkan oleh BPPSPAM berdasarkan hasil penilain tertutup bekerja sama dengan beberapa instansi. Penilaian dilakukan untuk melihat dan mengukur tingkat kinerja manajemen, efisiensi dan efektivitas pengelolaan PDAM, kata Direktur PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam, Endrimelson, rabu (09/01) di Lubuk Basung. Dia menjelaskan dari 16 perusahaan Daerah Air Minum yang ada di Sumatera Barat, PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam berada di peringkat keempat dengan nilai 3,20 atau kinerja kategori SEHAT.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Antokan Kabupaten Agam, Sumatera Barat, memiliki sedikitnya 12.000 pelanggan yang tersebar di sembilan unit data per juli 2015 ini, ditargetkan pemasangan baru sebanyak 900 pelanggan dan baru terealisasi sebanyak 300 unit. Pemasangan baru ini diprioritaskan di unit Tiku yang berada di Durian Kapeh, Simpang Jaguang dan lainnya, karena di unit Tiku ini telah dibangun intake baru pada 2014, ungkap Direktur PDAM Tirta Antoka Kabupaten Agam, Eryanson, sabtu (21/11/2015).

Selain itu, PDAM Tirta Antoka akan mengelola sumber air permukaan. dengan cara ini, maka air bersih yang dihasilkan bisa jadi 100 liter per detik “Saat ini air bersih yang dihasilkan di satu intake, hanya 20 liter per detik. Kita menargetkan lima tahun kedepan akan tercapai nantinya, “ kata Eryanson didampingi Zardi (Devisi Teknis). Untuk mencapai ini PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam membutuhkan dana yang besar. Sementara PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam tidak memiliki dana yang

cukup untuk membangun ini. dengan kondisi ini, pihaknya berharap pemerintah pusat memberikan bantuan untuk penambahan jaringan dan pengelolaan air bersih

Dengan adanya bantuan itu dapat membantu PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam dalam mendistribusikan air ke warga dan fasilitas umum seperti, Rumah Sakit umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung, mesjid dan mushala apabila jaringan terganggu saat curah hujan tinggi melanda daerah itu. Untuk mendistribusikan air bersih ke pelanggan dan fasilitas umum, PDAM Tirta Antokan Agam hanya memanfaatkan dua unit mobil. Namun PDAM kesulitan untuk melayani para pelanggan dengan alasan kendaraan masih kurang, sementara permintaan cukup banyak. ini yang di alami PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam saat adanya gangguan jaringan.

Dengan ditambahkan dua unit mobil tangki tersebut, maka PDAM bisa melayani keluhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. saat ini PDAM Tirta Antoka Kabupaten Agam memiliki 12.346 pelanggan tersebar di Unit Maninjau, Unit Tiku, Unit Batu Kambing, Unit Matur, Unit Jambak Ampek koto, Unit Ampek Angkek, Unit Sungai Pua dan Unit Baso.

Dengan cara itu, pelanggan tidak mengeluh untuk mendapatkan air bersih saat ada gangguan. PDAM Tirta Antokan terus melakukan terobosan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Disamping itu PDAM juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat. Berikut ini data pencapaian tingkat kerja yang telah dicapai oleh perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Pencapaian Kinerja Perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam

Tahun	Target Pencapaian	Realisasi	Persentase(%)
2015	12.138.553.843,00	10.651.701.899,59	88%
2016	12.457.356.241,00	10.359.808.327,56	83%
2017	12.429.486.486,00	11.073.531.477,04	89%

Sumber:Perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam 2015-2017

Berdasarkan hasil data pencapaian kinerja pada perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam diatas terdapat hasil yang kurang maksimum. Pada terget pencapaiin setiap tahun 2015,2016, dan 2017 tidak ada yang mencapai target sehingga pencapaian tidak dapat terealisasikan dengan baik dan tingkat realisasi tiap tahun mengalami kondisi yang kurang stabil. Pada hasil tabel tersebut dapat dilihat tahun 2015 realisasi pencapaian sebesar 88% dan mengalami penurunan pada tahun 2016 sebesar 83% lalu pada tahun 2017 mengalami sedikit kenaikan lagi sebesar 89%. Jadi ketika pencapaian target tidak tercapai dan tidak terealisasikan dengan baik berarti terdapat masalah yang menyebabkan penurunan kinerja yang dapat menyebabkan tidak tercapai tujuan organisasi dan penurunan kinerja perusahaan.

SDM Dilihat dari rasio jumlah kerja karyawan:

2015	6.45
2016	6.71
2017	7.16

Sumber:Perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam 2015-2017

Berdasarkan pernyataan diatas berarti dalam upaya menciptakan kinerja karyawan perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam, nampaknya masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi yang belum ideal masih ada di perusahaan Tirta Antokan Kabupaten Agam antara lain adalah tidak mencapainya target yang telah ditentukan oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam tiap tahun dan kurang stabilnya tingkat realisasi yang telah dicapai oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam. Hal ini dapat disebabkan oleh kinerja yang kurang optimal dalam perusahaan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.

Berdasarkan hal di atas maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam. dengan memberi judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang permasalahan di atas penulis mengidentifikasi masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan yang masih kurang optimal.
2. Rendahnya kepuasan kerja terhadap karyawan sehingga sikap dan pandangan kerja juga rendah.
3. Komitmen organisasi yang rendah dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai.
4. Organizational Citizenship Behavior dapat menurunkan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Kurangnya kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
6. Kurangnya kedisiplinan pada karyawan sehingga dapat membuat karyawan kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya.
7. Kurangnya motivasi kerja terhadap karyawan sehingga membuat karyawan kurang semangat dalam melakukan pekerjaannya.
8. Kurangnya prestasi kerja yang didapatkan oleh karyawan dalam melakukan suatu pekerjaannya.
9. Kurangnya kerja sama terhadap anggota karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat produktivitas kerjanya.
10. Rendahnya produktivitas kerja karyawan sehingga mengakibatkan kondisi kerja karyawan menurun.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah guna memberi arahan dan memudahkan dalam penelitian ini maka penulis membatasi masalah dengan pengaruh Komitmen Organisasi (X1) dan Kepuasan kerja (X2) sebagai variabel bebas, organizational citizenship behavior (Z), dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
3. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
4. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
5. Bagaimanakah pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
6. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di intervening oleh organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.

7. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di intervening oleh organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.

1.5 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
5. Untuk mengetahui pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.
6. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di intervening oleh organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.

7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di intervening oleh organizational citizenship behavior (OCB) pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian berharap penelitian ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah.

2. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan dan keputusan yang di pandang perlu dalam usaha meningkatkan produktivitas kinerja pada PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.