

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Era globalisasi menuntut setiap organisasi harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik agar dapat mengembangkan sistem dan inovasi produk sehingga tetap memiliki nilai-nilai kompetitif.

Kinerja digunakan untuk mengukur suatu hasil yang telah dicapai sehubungan dengan kegiatan atau aktivitas perusahaan, apakah kinerja perusahaan telah baik atau perlu adanya evaluasi-evaluasi kebelakang mengenai hasil yang dicapai [1]. Kinerja karyawan adalah suatu hasil atau prestasi yang dicapai oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan [2]. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dapat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kinerja karyawan dari organisasi tersebut. Oleh karena itu, setiap organisasi membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan yang baik tentunya diikuti oleh sumber daya manusia yang baik pula.

Organizational Citizenship Behaviour atau dikenal dengan OCB berpusat kepada perilaku tiap individu yang melaksanakan tugas yang melebihi dari deskripsi kerjanya (Elshifa 2018). OCB adalah perilaku sukarela diluar pekerjaan formal yang sudah ditentukan, namun memberikan dampak terhadap perusahaan

secara efektif, efisien dan positif[4]. Prilaku yang tergolong OCB meliputi menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas tambahan, mematuhi dan prosedur di tempat kerja. Perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekadar tugas biasa atau mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan[4]. Hal ini dikarenakan dunia kerja merupakan sesuatu yang sangat dinamis dan cepat berubah. Tugas-tugas yang dikerjakan tim dan fleksibilitas dari pegawai akan sangat membantu perusahaan dalam mencapai kesuksesan [4].

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah *leader member exchange*. Hal ini sesuai dengan (Elshifa 2018) mengatakan bahwa *leader member exchange* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Keberadaan pemimpin dalam sebuah organisasi sangat diperlukan, karena pemimpin memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Peran pemimpin dalam suatu organisasi tidak hanya memerintah bawahannya begitu saja tetapi juga diperlukan menjaga hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada. *Leader member exchange* adalah interaksi antara atasan dan bawahan yang didalam hubungan tersebut memiliki rasa saling percaya, menjalin hubungan yang akrab satu sama lain, dan saling menghargai kinerjanya masing-masing[5].

Selanjutnya, (Elshifa 2018) mengatakan bahwa hubungan yang baik akan menciptakan kepercayaan karyawan, sikap positif, dan loyalitas, namun hubungan yang buruk berpengaruh sebaliknya. Hubungan yangburuk akan menghilangkan kepercayaan antar karyawan ataupun kepada atasan, persaingan

menjadi tidak sehat, kinerja menjadi menurun bahkan tidak tercapainya tujuan yang diharapkan sehingga dapat merugikan organisasi atau perusahaan.

Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja bersama dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan bersama[6]. Oleh karena itu, setiap pimpinan maupun karyawan berusaha untuk mencapai tujuan itu. Sebuah organisasi memiliki unsur yang penting yaitu iklim organisasi karena dapat memberikan nilai-nilai, sikap, serta meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian organisasinya, nilai-nilai dari setiap individu yang berbeda harus diketahui oleh perusahaan agar dapat digunakan untuk menilai karyawan yang memiliki potensial dan menetapkan nilai-nilai mereka segaris dengan nilai dominan organisasi [7]. Pentingnya iklim organisasi untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota[8]. Iklim organisasi adalah lingkungan manusia dimana para pegawai melakukan suatu pekerjaan dan iklim tersebut dipengaruhi oleh semua hal yang terjadi di dalam suatu organisasi[7].

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *leader member exchange* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan (Elshifa 2018). Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* [10]. Iklim organisasi sangat mempengaruhi kinerja pegawai [11].

Melati Swalayan adalah salah satu pusat belanja yang ada di Kecamatan Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi. Melati Swalayan menjual produk sehari-hari yang dibutuhkan masyarakat mulai dari produk makanan, peralatan dapur, peralatan

olahraga, pakaian dan lain sebagainya. Oleh karena itu, setiap karyawan harus melayani dengan baik pelanggan yang sedang berkunjung maupun melakukan transaksi pembelian. Berdasarkan hasil observasi mini riset dengan pemberian kuisioner pada 20 orang karyawan, menunjukkan bahwa pencapaian kinerja di Melati Swalayan seperti pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Melati Swalayan

No	Indikator	%
1	Kualitas	92
2	Kuantitas	92
3	Ketepatan Waktu	90

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak mencapai 100 %. Tabel di atas menunjukkan bahwa pada indikator kualitas dan kuantitas kinerja karyawan mencapai 92 %, sedangkan ketepatan mencapai 90 %. Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu karyawan bahwa *deadline* pengerjaan tugas yang relatif singkat dengan jumlah tugas yang banyak serta ada karyawan yang tidak hadir atau tidak bekerja menyebabkan keterlambatan waktu penyelesaian tugas. Selain itu, terjadinya kesalahpahaman antar karyawan mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Beban kerja yang berlebih menuntut karyawan lebih focus pada kepentingan pekerjaannya masing-masing dan mengurangi sikap saling membantu antar karyawan. Selain itu, masalah lain terjadi yaitu kurangnya kerjasama dalam tim, kurangnya komunikasi antar karyawan, kurangnya komunikasi karyawan dengan pemimpin, kurangnya motivasi dari pemimpin dalam bekerja, kurangnya pelatihan karyawan, ketidakpuasan karyawan

terhadap organisasi (gajinya belum mencukupi) dan kurang profesionalnya karyawan atau masalah pribadi dibawa ketika bekerja.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Leader Member Exchange* Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Cityzhenship Behaviour* Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi)”**.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan belum mencapai maksimal.
2. Ketidakhadiran salah satu karyawan dapat menambah beban kerja sehingga terjadi keterlambatan penyelesaian tugas.
3. Beban kerja berlebih menuntut karyawan fokus pada pekerjaan utamanya dan mengurangi saling membantu antar karyawan.
4. Terjadi kesalahpahaman antar karyawan.
5. Kurangnya komunikasi antar karyawan.
6. Kurangnya komunikasi karyawan dengan pemimpin.
7. Kurangnya motivasi dari pemimpin dalam bekerja.
8. Kurangnya pelatihan karyawan.
9. Ketidakpuasan karyawan dengan perusahaan (gajinya belum mencukupi).

10. Kurang profesionalnya karyawan atau masalah pribadi dibawa ketika bekerja.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah, adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini, yang mana kinerja karyawan banya dipengaruhi oleh berbagai variabel antara lain : *leader member exchange*, iklim organisasi, kinerja karyawan dan *organizational citizenship behaviour* sebagai variabel intervening pada Melati Swalayan kota Bangko kab. Merangin Jambi.

1.4 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja karyawan Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?
2. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?
3. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behaviour* Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?
4. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?

5. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behaviour* sebagai variable intervening Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?
6. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behaviour* sebagai variable intervening Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?
7. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behaviour* sebagai variable intervening Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja karyawan Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behaviour* Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.

4. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational cityzhenship behaviour* Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.
5. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* terhadap kinerja karyawan dengan *organizational cityzhenship behaviour* sebagai variable intervening Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.
6. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *organizational cityzhenship behaviour* sebagai variable intervening Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.
7. Untuk mengetahui pengaruh *leader member exchange* dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan dengan *organizational cityzhenship behaviour* sebagai variable intervening Melati Swalayan Bangko, Kecamatan Merangin, Jambi.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, yaitu dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sebenarnya.
2. Bagi Perusahaan, yaitu memberikan informasi yang berharga untuk perusahaan terkait dalam hal manajemen sumber daya manusia dan segala

kebijakan yang berkaitan dengan dengan aspek-aspek sumber daya manusianya.

3. Bagi Universitas, yaitu penelitian ini dapat menambah informasi, menjadi bahan kajian dan referensi untuk pembaca maupun peneliti di masa yang akan datang.