

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi menjadi salah satu faktor yang dapat memicu perubahan organisasi. Perubahan di era globalisasi akan menyebabkan persaingan bisnis menjadi semakin ketat sehingga menimbulkan perubahan yang sangat cepat dan tidak menentu dalam lingkungan bisnis dan organisasi. Situasi ini menuntut setiap organisasi untuk terus berbenah diri guna meraih peluang dan beradaptasi dengan kebutuhan global. Tantangan dan perubahan lingkungan mendorong organisasi untuk selalu berupaya meningkatkan efisiensi (Gunawan & Netra, 2017).

Upaya meningkatkan kinerja pegawai perusahaan/instansi wajib mendukung kebutuhan dan keinginan setiap sumber daya manusia (SDM) agar pegawai dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik dan merasa puas atas hasil pekerjaannya. Davoudi dalam (Mahardika & Wibawa, 2019) menyebutkan bahwa dalam setiap perusahaan sumber daya manusia merupakan sumber daya paling vital yang dimiliki perusahaan. Berhasil atau tidaknya tujuan suatu Perusahaan/Instansi sangatlah bergantung pada kemampuan SDM dalam melakukan tugas-tugas yang ditargetkan bagi setiap pegawai.

Menurut Ardana dkk. dalam Gunawan & Netra, (2017) sumber daya manusia adalah harta atau asset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Manusia berperan sebagai perencana, pelaksana dan sekaligus pengendali terwujudnya tujuan organisasi. Keterbatasan sumber daya manusia akan mempengaruhi aktivitas Perusahaan.

Pasalnya, operasional suatu perusahaan tidak lepas dari sumber daya manusia, dan karyawan merupakan aset utama yang perlu mendapat perhatian saat ini. Untuk mencapai tujuan organisasi, tentunya mengharapkan mempunyai sumber daya manusia yang baik dan produktif dalam bekerja. Produktivitas dipandang sebagai upaya dan kemampuan karyawan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pegawai yang memiliki sikap kerja yang baik dan positif. Ketika pegawai melakukan hal-hal di luar apa yang diharapkan dari mereka di tempat kerja, dan melakukannya secara sukarela dengan tujuan mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, maka perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

(Dwika & Adnyani, 2020) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku individu yang mencerminkan sikap kerja melebihi standar minimum, perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya, yang bukan merupakan peran utamanya, peran ini dilakukan tanpa adanya harapan apapun yang kemudian dapat membawa organisasi kearah efisiensi dalam bidang operasional dan organisasional. Menurut Stanley dalam Mahardika & Wibawa, (2018) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Organisasi menginginkan dan membutuhkan karyawan yang akan melakukan hal-hal yang tidak ada dalam diskripsi tugas pekerjaannya (Fuad et al., 2020). Contoh dari perilaku OCB adalah berinisiatif membantu rekan kerja untuk meringankan beban kerja mereka secara sukarela dan tanpa paksaan, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di organisasi, tidak membuang- buang waktu kerja, mengajukan ide atau saran yang berguna, mampu bekerja lebih baik tanpa pengawasan pimpinan dan

perilaku ini biasanya ditandai dengan spontanitas serta ketulusan. Perilaku tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya di dalam sebuah perusahaan.

Robbins dan Judge dalam (Hasanah & Fitiani Dewi, 2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaan yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Sedangkan menurut (Rulianti, 2022) Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam salah satu organisasi yang kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Sikap tersebut akan diperlihatkan dalam bentuk perhatian dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Perasaan positif ataupun negatif yang dialami karyawan memicu seseorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja yang tentunya dipengaruhi dari berbagai macam faktor, diantaranya seperti pekerjaan itu sendiri, upah, promosi, supervisi, rekan kerja, dan lain sebagainya.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi perilaku *extra role* karyawan adalah budaya organisasi. Menurut Sutrisno dalam (Lestari et al., 2021) budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, asumsi, atau norma yang telah lama berlaku di organisasi dan diikuti oleh seluruh karyawan sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah yang terjadi dalam organisasi. Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan dimasa yang akan datang.

Sedangkan menurut Campbell et al. dalam Rini et al., (2019) Budaya organisasi merupakan suatu karakteristik yang membedakan antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya, mempengaruhi individu-individu didalamnya, serta dapat bertahan dalam jangka waktu tertentu. Manfaat dari penerapan budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan dan kekompakkan, saling terbuka antara satu dengan yang lainnya, meningkatkan jiwa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, dan lain sebagainya yang merupakan bagian dari OCB.

Adapun objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah PT ISS Indonesia. PT ISS Indonesia merupakan salah satu perusahaan *outsourcing* yang sudah lama terbentuk dan berdiri di Indonesia. *Outsourcing* adalah penggunaan tenaga kerja dari luar perusahaan sendiri untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu yang spesifik. Pengertian dari perusahaan *outsourcing* adalah perusahaan yang menyediakan jasa tenaga kerja untuk keahlian pada bidang pekerjaan tertentu sesuai dengan permintaan perusahaan yang membutuhkannya. Jasa *outsourcing* awalnya hanya untuk posisi yang tidak berkaitan dengan produksi inti dari sebuah perusahaan. Namun dengan berkembangnya kegiatan bisnis dan produksi tuntutannya bukan hanya dari segi kualitas tetapi dari segi kuantitas juga, karena itu penggunaan jasa *outsourcing* mulai berpindah menjadi bidang yang lebih inti seperti jasa pelayanan. Salah satu perusahaan *outsourcing* yang sudah lama terbentuk dan berdiri di Indonesia yaitu PT ISS.

PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital yang beralamat JL. By Pass No. Km.7, Pisang, Kec. Pauh Kota Padang, merupakan salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki, serta menggunakannya secara tepat yang akan berpengaruh pada perkembangan perusahaan. Selain itu dengan kemampuan yang memadai akan dapat

membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sekarang dan pekerjaan yang akan datang. Sedangkan untuk manajemen perilaku karyawannya pihak manajemen memelihara hubungan social yang baik dengan karyawan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi karyawan dalam bekerja, serta pengendalian diri pada setiap karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital yaitu masih banyak karyawan yang hanya semangat bekerja sebatas pada *job description* yang ada, tanpa mau menjalankan peran lebih atau diluar tanggung jawabnya dengan asumsi bahwa sebatas apa tugas dan kewajiban yang telah dilimpahkan pada mereka, hanya sebatas itu pulalah yang mereka laksanakan. Kalaupun mereka bersedia bekerja ekstra hal itu tentu saja karena ada sesuatu yang nantinya akan mereka harapkan, yaitu berupa penghargaan atau imbalan. Demikian sebaliknya, apabila mereka tidak memperoleh apa yang mereka harapkan, mereka akan bekerja dengan tidak sungguh-sungguh karena ada unsur keterpaksaan.

Selain melakukan wawancara kepada beberapa karyawan, peneliti juga melakukan survey awal dengan cara menyebar angket/kuesioner kepada 30 orang karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Hasil survey awal kepada karyawan PT.ISS Indonesia di area**

**Semen Padang Hospital**

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Tidak
<b><i>Organizational Citizenship Behavior</i></b>				
1	Apabila sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	28	2	6%

2	Saya bersedia lembur untuk membantu rekan kerja mengerjakan tugasnya	17	13	43%
3	Saya bersedia membantu rekan kerja yang sedang sibuk (pekerjaannya <i>Overload</i> )	23	7	23%
4	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan oleh atasan, maka saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh	28	2	6%
5	Saya bersedia menggantikan tugas karyawan lain ketika yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugasnya	22	8	26%
<b>Kepuasan Kerja</b>				
1	Pekerjaan saat ini sesuai dengan yang saya harapkan	24	6	20%
2	Gaji yang diterima selalu kurang untuk memenuhi kebutuhan hidup saya	18	12	40%
<b>Budaya Organisasi</b>				
1	Dalam bekerja saya dituntut untuk berpikir inovatif dan berani dalam mengambil resiko kerja	18	12	40%

Sumber : *Hasil kuesioner pada karyawan PT.ISS di area SPH 2023*

Berdasarkan hasil survey awal pada tabel 1.1 diatas yang telah dilakukan peneliti kepada 30 orang karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital menunjukkan bahwa permasalahan mengenai *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebanyak 6% karyawan tidak akan membantu jika sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, sebanyak 43% karyawan yang tidak bersedia lembur untuk membantu rekan kerja yang mengerjakan tugasnya, kemudian sebanyak 23% karyawan yang tidak bersedia membantu rekan kerja yang sedang sibuk (pekerjaannya *Overload*), dan sebanyak 6% karyawan tidak akan menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh-sungguh jika ada pekerjaan tambahan dari atasan, serta 26% karyawan dinyatakan tidak bersedia menggantikan tugas karyawan lain ketika yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugasnya. Dari fenomena diatas disimpulkan bahwa masih kurangnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan

PT.ISS area Semen Padang Hospital. Hal tersebut terlihat pada beberapa karyawan yang tidak membantu rekan kerjanya disaat mereka memiliki waktu luang walaupun mereka mengetahui bahwa rekan kerja tersebut membutuhkan bantuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan dapat digambarkan bahwa belum terbentuk atau rendahnya perilaku OCB. Sehingga menimbulkan dampak menurunnya rasa kepedulian, kekompakkan atau solidaritas antara karyawan dalam menyelesaikan suatu permasalahan, serta dapat menurunkan citra sebuah organisasi dalam mencapai tujuan.

Selanjutnya permasalahan mengenai Kepuasan Kerja karyawan pada PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital adalah sebanyak 20% karyawan yang menyatakan bahwa pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga menimbulkan dampak seperti pencapaian sebuah perusahaan dapat menjadi menurun karena hasil kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kemudian sebanyak 40% karyawan menyatakan bahwa gaji yang diterima selalu kurang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, hal ini sangat mempengaruhi ketidakpuasan karyawan dalam bekerja, karena besarnya gaji yang diterima karyawan dapat menimbulkan dampak terhadap perkerjaannya, semakin besarnya gaji yang diterima maka akan semakin tinggi rasa peduli dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Begitu juga sebaliknya jika rendahnya tingkat gaji yang diperoleh maka akan menimbulkan sikap karyawan yang kurang produktif dan tidak bersemangat dalam bekerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan menghasilkan sikap atau perilaku yang positif dan mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan perusahaan dengan sebaik dan seoptimal mungkin. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil pekerjaan dapat menjadi tolak ukur kepuasan kerja karyawan karena pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman

dan tinggi kesetiannya pada organisasinya, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Sedangkan permasalahan terkait Budaya Organisasi adalah sebanyak 40% karyawan yang dalam bekerja tidak dituntut untuk berpikir inovatif dan berani dalam mengambil resiko kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak memiliki pencapaian dalam bekerja. Karena jika perusahaan tidak menuntut karyawan dalam melakukan hal positif seperti berpikir secara inovatif dan berani mengambil resiko maka karyawan tidak akan bekerja dengan maksimal. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi yang tinggi, kreatif dan inovatif, maka kinerjanya akan semakin baik. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan budaya dalam suatu organisasi.

Hasil penelitian Rini et al., (2019) dengan judul pengaruh komitemen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang menyatakan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di PT. Plasa Simpanglima Semarang, artinya semakin baik budaya organisasi maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di PT. Plasa Simpanglima Semarang, artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.

Sedangkan hasil penelitian menurut Dinniaty & Fitriani, (2020) dengan judul Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Telkom Indonesia menyatakan

bahwa variabel Kepuasan Kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan PT. Telkom Indonesia Kota Baru Yogyakarta, dan variabel Budaya Organisasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan PT. Telkom Indonesia Kota Baru Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap Organizational Citizenship behavior pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital?
2. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital?

2. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital?
3. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi akademik, dari penelitian ini diharapkan bermanfaat dan sebagai bahan rujukan awal bagi peneliti yang mengembangkan penelitian sejenis
  - b. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis dimasa yang akan datang
  - c. Sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya
2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya kepada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital agar dapat meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang lebih maksimal.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan dalam penelitian ini hanya untuk melakukan analisis besarnya pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT.ISS Indonesia di area Semen Padang Hospital