

BAB 1 **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Keberhasilan sebuah perusahaan bukan hanya didapatkan dalam aspek keuangan yang berupa pemodal dan profit saja akan tetapi juga dukungan oleh sumber daya manusia (SDM). Karyawan merupakan sumber daya yang berguna dalam keberhasilan suatu organisasi karena kegagalan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan mempengaruhi proses pencapaian atau tujuan yang telah ditetapkan organisasi dimana pegawai harus memiliki komitmen, kepedulian dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas-tugas yang diberikan. (Hartono et al., 2022)

Di era globalisasi saat ini, teknologi dan ilmu pengetahuan berkembang dengan sangat pesat, dimana perusahaan harus dituntut agar dapat terus berinovasi dalam menjalankan strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat juga kompleks. Oleh sebab itu, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kuat dan kompeten untuk mencapai tujuan perusahaannya. Susita et al., dalam (Rohayati & Indriyaningrum, 2023)

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektivitas dan suatu keberhasilan organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi. Organisasi yang berhasil akan menghasilkan pada sumber daya manusia untuk menjalankan fungsi dan tugasnya secara optimal. Dalam dunia pekerjaan yang dinamis seperti sekarang ini, dimana tugas karyawan semakin sering dikerjakan dalam tim. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia untuk melakukan tugasnya yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.(Trimisat, 2018)

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan suatu perilaku atau kegiatan sukarela dari anggota organisasi sehingga prilaku ini lebih bersifat tolong menolong yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian terhadap rekan kerja agar dapat kesejahteraan orang lain, secara umum OCB dapat mengacu prilaku yang bukan merupakan bagian dari job description karyawan secara formal misalnya membantu rekan kerja dan sopan terhadap orang lain (Febrida & Purwantoro, 2019). Menurut (Dilla et al., 2023) pentingnya *organizational citizenship behavior* (OCB) bagi karyawan suatu organisasi atau perusahaan karena pengakuan OCB yang tinggi dikalangan karyawan akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan atau itu sendiri. Dimana sifat sukarela setiap individu memungkinkan perusahaan mencapai tujuan dengan lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong karyawan untuk meningkatkan OCB.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah motivasi kerja dan *organizational justice*. Menurut (Hartono et al., 2022) motivasi sebagai kekuatan yang muncul dari dalam ataupun dari luar seseorang karyawan yang dapat membangkitkan semangat karyawan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan oleh perusahaan. Ketika karyawan sudah memiliki motivasi kerja yang sangat tinggi maka akan tercipta OCB pada karyawan, dimana suatu karyawan akan dapat lebih giat dalam melakukan pekerjaannya, bahkan karyawan dapat melakukan pekerjaan diluar pekerjaannya dan tugas yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi, motivasi kerja adalah dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan (Putra & Sudibya, 2019).

Selain motivasi kerja, faktor lain yang mendorong karyawan untuk melakukan *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu *organizational Justice*. Keadilan organisasi dapat mengacu pada persepsi perusahaan untuk pengembalian yang diterima dari organisasi dengan proses pertimbangan yang sangat tepat dapat memperlakukan orang-orang dengan secara adil. *Organizational Justice* dilihat pengambilan sebuah keputusan yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan, dimana karyawan dapat diikutsertakan dalam pengambilan keputusan perusahaan (Dwika & Adnyani, 2020). Menurut (Rivai, 2020) perusahaan harus mengutamakan keadilan dalam organisasi yang nyata terutama keadilan bagi karyawan. Karyawan harus merasa bahwa karyawan diperlukan dengan adil dalam hal apa pun.

Adapun objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah PT ISS (*internal servan sevice*) Indonesia. PT ISS Indonesia adalah perusahaan yang terbaik dan terbesar di Indonesia dengan cakupan layanan ISS (*internal servan sevice*) yang memiliki berbagai jenis pelayanan jasa, antara lain pelayanan jasa kebersihan (*cleaning service*), jasa pendukung operasional (*office supportservice*). PT ISS Indonesia merupakan salah satu perusahaan *outsourcing* yang sudah lama terbentuk 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 dikembangkannya 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 karyawanya pihak manajemen memelihara hubungan sosial yang baik dengan karyawan, memberikan motivasi kerja, serta pengendalian diri pada setiap karyawan agar kinerja perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan observasi peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara kepada beberapa karyawan PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital. Dari hasil wawancara ada beberapa karyawan yang masih ada sikap karyawan yang kurang peduli dengan rekan kerjannya yang membutuhkan pertolongan pada pekerjannya. Karyawan pada PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital hanya mengerjakan pekerjaannya yang merupakan tanggung jawabnya sendiri. Dengan dampak tersebut akan munculnya komplen pengunjung terhadap karyawan di PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital terhadap pekerjaannya. Dimana komplen pengunjung tersebut pada karyawan yaitu, tentang ketidakbersihan lingkungan Di Area Semen Padang Hospital, karna masih banyak ditemukan oleh pengunjung sampah yang tercicil, dan masih adanya kurang ketegasan karyawan dalam perbedaan tempat pembuangan sampah organik dan non organik.

Selain melakukan wawancara peneliti juga melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner yang berhubungan dengan motivasi kerja, *organizational*

justice dan *organizational citizenship behavior* (OCB) kepada karyawan PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital dengan responden 30 karyawan. Hasil survey awal yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Hasil Survey Awal pada Karyawan PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital

No	Pernyataan	Ya	tidak	%
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>				
1	Apabila sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	28	2	6,66%
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	23,33%
4	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikan dengan sungguh-sungguh	28	2	6,66%
5	Saya bersedia menggantikan tugas karyawan lain ketika yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugasnya	22	8	26%

Sumber : Data di olah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil survei awal di atas table 1.1 peneliti menemukan beberapa fenomena-fenomena terkait dengan variabel yang peneliti lakukan di PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital. Beberapa fenomena tentang OCB, dari masalah yang ditemukan 6,66% kurangnya kesediaan karyawan membantu pekerjaan rekan kerjanya, padahal, hal ini biasanya dipengaruhi kurang rasa peduli, sukarela karyawan untuk saling membantu terhadap karyawan, sehingga dampak yang terjadi rendahnya prilaku *organizational citizenship behavior* karyawan terhadap PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital. 13% juga kurang bersedianya karyawan untuk lembur untuk membantu rekan kerja mengerjakan tugasnya, hal ini bisa dipengaruhi rasa kepeduliaannya masih rendah atau kurangnya motivasi. Dampaknya akan terjadi rendahnya OCB pada karyawan PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital. 23,33% karyawan kurang bersedia untuk membantunya rekan kerja yang

sedang sibuk, hal ini dipengaruhi masih kurangnya rasa pedulian terhadap orang lain atau terhadap organisasi. Dampaknya akan terjadinya rendah OCB pada PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang Hospital. 6,66% karyawan yang kurang bersedia melakukan pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, hal ini dipengaruhi masih kurang peduli karyawan terhadap organisasi. Dampak ini akan rendah OCB pada PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang. Dan 26% karyawan yang kurang bersedia menggantikan tugas karyawan lain ketika yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugasnya, hal ini dipengaruhi tidak ada rasa sukarela terhadap karyawan. Dampak belum terbentuknya dan rendahnya OCB karyawan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa akan menurunnya rasa kepedulian atau solidaritas antar karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan rendahnya prilaku *organizational citizenship behavior* pada PT ISS Indonesia Di Area Semen Padang.

Penelitian yang dilakukan (Dilla et al., 2023) yang berjudul pengaruh motivasi kerja dan keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Rickindo menyatakan bahwa motivasi kerja dan keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Rickindo. Semakin tinggi motivasi kerja dan keadilan organisasi maka semakin tinggi pula OCB karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang motivasi kerja dan *organizational justice* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?
2. Bagaimana *Organizational Justice* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?
3. Bagaimana Motivasi Kerja dan *Organizational Justice* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?
2. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja dan *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam hal manajemen khususnya yang berhubungan dengan masalah Motivasi Kerja dan *Organizational Justice*?
2. Manfaat Praktis, untuk organisasi dapat memberikan sumbangan pemikiran dan diharapkan dapat menjadikan informasi yang bermanfaat dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

E. Batasan Masalah

Agar terarah dalam pembahasan penelitian ini, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Untuk itu penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini pada Motivasi Kerja dan *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT ISS Indonesia di Area Semen Padang Hospital?