

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi mengakibatkan semakin banyak perusahaan multinasional yang masuk dan ikut berperan dalam kancah perekonomian. Hal ini tentu saja menimbulkan persaingan dengan perusahaan skala nasional yang telah ada terlebih dahulu sehingga menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset terpenting perusahaan yang bernafas atau hidup selain aset-aset lain yang tidak bernafas atau bersifat kebendaan seperti modal, bangunan gedung, mesin, peralatan kantor, persediaan barang.

Karyawan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan. Ini disebabkan karena karyawan yang menjalankan apa yang harus dilakukan perusahaan dalam usaha melaksanakan tujuannya. Meskipun wewenang perintah berada pada pimpinan, namun jika karyawan tidak melaksanakan dengan baik maka tujuan dari apa yang harus diwujudkan tentu tidak akan tercapai dengan baik (Munandar, 2001). Beragam orang yang berada didalam perusahaan mengakibatkan beragam pula sifat dan karakteristik serta kepribadian para karyawan tersebut. Ada karyawan yang lebih senang melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya sendiri, yang terpenting pekerjaannya selesai. Ia tidak peduli dengan pekerjaan rekannya yang belum selesai. Namun ada pula

karyawan yang akan dengan senang hati membantu pekerjaan rekan kerjanya yang belum selesai setelah ia menyelesaikan tugas-tugasnya. Hal ini biasanya dilakukan seorang karyawan yang memiliki kepuasan dalam bekerja dan ia wujudkan dalam perilaku membantu orang lain bahkan tanpa diminta.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Novliadi, 2006).

Borman dan Motowidlo (Novliadi, 2006) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Praktek perilaku *organizational citizenship behavior* di Indonesia sendiri secara keseluruhan belum mencapai tingkatan maksimal. Masih banyak ditemui sikap dan perilaku karyawan yang cenderung semaunya, sering membolos, hanya mencari keuntungan diri sendiri, meninggalkan jam kerja untuk kepentingan diri sendiri, tidak patuh pada aturan kerja, dan lainnya yang tidak mencerminkan perilaku OCB. Umumnya karyawan kurang memiliki inisiatif sendiri untuk

bekerja dengan baik. Diperlukan adanya tekanan dahulu dari pihak atasan baru kemudian mereka akan memperbaiki kinerjanya. Kebanyakan karyawan berpendapat baik tidaknya pekerjaan mereka tidak berpengaruh pada imbalan yang mereka dapatkan (Dana dan Hasanbasri, 2007).

Seperti pada sebuah harian yang memuat mengenai seorang *marketing manager* sebuah perusahaan transportasi yang mendapat info dari kepala HRD bahwa banyak karyawan yang bersikap semaunya terhadap konsumen maupun klien perusahaan yang menjadi pelanggan. Keluhan ini disampaikan sendiri oleh para konsumen/klien tersebut. Bentuk-bentuk perilaku karyawan yang semaunya itu antara lain adalah mulai dari cara menerima telepon yang tidak ramah, satpam berperilaku jenderal, hingga bagian administrasi yang selalu sibuk ngorol dengan teman sendiri saat melayani pelanggan (<http://www.suaramerdeka.com/harian/0511/24/eko04.htm>). Sementara itu pada harian yang sama juga memuat keluhan dari seseorang pengusaha garmen yang mengeluhkan tindakan para karyawannya yang molor waktu liburannya. Biasanya, karyawan masih saja merasa waktu libur yang diberikan kurang. Sehingga tak jarang hal ini membuat produksi perusahaan tersebut menjadi terbengkalai (<http://www.suaramerdeka.com/harian/0510/27/eko06.htm>).

Menurut Rifqi (<http://adln.lib.unair.ac.id/2007>) perilaku OCB merupakan perilaku yang sangat dibutuhkan bagi peningkatan kinerja sebuah institusi. Walaupun perilaku ini dilakukan secara sukarela namun mampu memberikan kontribusi positif bagi organisasi.

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dapat disebut sebagai anggota yang baik. Perilaku ini cenderung melihat seseorang sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai kemampuan untuk memiliki empati terhadap orang lain, dan lingkungannya, serta menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik.

Interaksi sosial yang baik dalam sebuah organisasi akan terus terjadi apabila anggota organisasi merasa nyaman untuk terus berada dalam kelompoknya. Rasa keanggotaan yang tinggi akan membuat individu merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota dan puas bila melakukan sesuatu yang lebih dapat terjadi apabila individu memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya.

Menurut Eflina (2004), komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan yang ingin terus terikat di perusahaan cenderung senang membantu rekan kerja dan atasannya, menghindari konflik interpersonal dengan rekan kerja dan atasannya, peduli pada kelangsungan hidup perusahaan, tingkat kehadiran di tempat kerja tinggi, patuh pada peraturan dan tata tertib organisasi, suka membela kepentingan organisasi dan sering memberikan sumbangan saran untuk memperbaiki kinerja organisasi. Komitmen organisasi

adalah derajat di mana karyawan mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut.

Podsakoff dan McKenzie (dalam Teresia dan Suyasa, 2008) mengemukakan bahwa OCB merupakan konsep yang penting karena memberikan keuntungan pada organisasi. OCB berkontribusi langsung pada performa organisasi, yaitu dengan membuat organisasi menjadi tempat yang menarik untuk bekerja dengan rekan kerja. Hal ini karena setiap karyawan memperlakukan rekan kerjanya dengan ramah dan penuh pertimbangan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Podsakoff *et al* (1997) yang mengemukakan bahwa terdapat korelasi positif antara OCB dan produktivitas organisasi. OCB meningkatkan keefektifan organisasi melalui meningkatnya performa kerja karyawan dari segi kuantitas maupun kualitas.

Setiap individu yang memasuki suatu organisasi kerja akan membawa sejumlah harapan dalam dirinya umpamanya mencari pekerjaan, gaji, status, lingkungan kerja yang aman dan pengembangan dirinya. Syabadhyni (2000) mengatakan bahwa apa yang telah dilakukan oleh organisasi akan menentukan bagaimana komitmen atau ketertarikan karyawan terhadap organisasinya yang pada akhirnya mempengaruhi keputusannya untuk bergabung memajukan organisasinya atau memilih ditempat kerja yang lain yang lebih menjanjikan. Oleh karena itu suatu perusahaan harus meningkatkan komitmen karyawannya. Upaya pencapaian tersebut sebenarnya mengandung bentuk semacam umpan balik daripada individu kerjakan atau ada hal-hal yang ingin dicari karyawan dalam memenuhi kebutuhannya.

Tinggi rendahnya komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang berbeda pada individu sebagai karyawan dan tingkat organisasi. Tingkat organisasi yang moderat meningkatkan perasaan memiliki, rasa aman, loyalitas dan kewajiban. Selain itu juga menciptakan individu yang kreatif, mempertahankan identitas yang berbeda dengan organisasi. Sedang bagi organisasi meningkatkan masa kerja karyawan, membatasi intensi untuk keluar dari pekerjaan, membatasi *turn over* dan memperbesar kepuasan kerja.

Tingkat komitmen yang tinggi menyebabkan karir individu berkembang, kompensasi meningkat dan perilaku karyawan dihargai oleh organisasi. Sedang bagi organisasi menimbulkan rasa aman dan kestabilan tenaga kerja, karyawan menerima tuntutan organisasi untuk produksi yang lebih banyak, adanya tingkat kompetisi yang tinggi pada tugas dan performan dan akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka timbul suatu pertanyaan penelitian sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara komitmen karyawan pada perusahaan dengan *Organizational citizenship behavior*?”. Dengan adanya pertanyaan penelitian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : “Hubungan antara komitmen karyawan pada perusahaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)”.

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui hubungan antara komitmen karyawan pada perusahaan dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB)
2. Mengetahui peranan komitmen karyawan pada perusahaan terhadap OCB
3. Mengetahui tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan
4. Mengetahui tingkat OCB yang dimunculkan oleh karyawan

## **C. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan masukan-masukan tambahan terhadap teori-teori yang berkaitan dengan masalah komitmen karyawan pada perusahaan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Sebagai bahan masukan dan saran untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui OCB, dengan memperhatikan variabel-variabel kualitas komitmen karyawan pada organisasi sebagai prediktor timbulnya OCB.