

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan globalisasi yang semakin pesat sekarang ini menuntut dunia bisnis untuk bersaing tinggi. Globalisasi dalam ekonomi adalah suatu perubahan dunia yang bersifat mendasar dan berlangsung secara kontinu dalam sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Barker (2004) mengatakan globalisasi adalah koneksi global ekonomi, sosial, budaya dan politik yang semakin mengarah ke berbagai arah di seluruh penjuru dunia dan merasuk ke dalam kesadaran. Derasnya arus globalisasi tersebut membuat organisasi bisnis mengalami perubahan yang bervariasi dan cakupan yang belum pernah di hadapi sebelumnya.

Menghadapi bentuk persaingan yang kompetitif dalam dunia bisnis yang ditimbulkan akibat arus globalisasi yang semakin pesat, maka organisasi harus melakukan perbaikan terus menerus supaya dapat meningkatkan strategi di segala bidang untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor sentral dalam suatu organisasi karena mempunyai peran strategis sebagai penentu keberhasilan atau kegagalan pencapaian kinerja dalam suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara (2010: 67) kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja

karyawan yang baik mempunyai kecenderungan membuat pegawai mempunyai rasa kepuasan kerja yang tinggi.

Wehrich, Koontz (dalam Sinambela, 2016:302) menyatakan bahwa kepuasan merujuk pada pengalaman kesenangan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang diinginkannya tercapai. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Maka setiap perusahaan berusaha untuk memberikan kepuasan untuk karyawan-karyawannya. Setiap karyawan sangat mengharapkan untuk mendapatkan kepuasan dari perusahaan tempat di mana dia bekerja. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja yang baik bagi perusahaan.

Setiap perusahaan yang memiliki kepuasan karyawan yang tinggi maka akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Dengan begitu karyawan akan bekerja melebihi kewajiban kerja biasa dan memberikan kinerja melebihi apa yang ditetapkan, perilaku tersebut mampu meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku karyawan tersebut dalam organisasi disebut *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Aldag dan Resckhe (dalam Titisari, 2014:5) mengemukakan OCB adalah kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Dengan demikian berarti OCB merupakan suatu perilaku kerja karyawan di dalam perusahaan yang dilakukan sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Menurut Endah Rahayu Lestari dan Nur Kholifatul Fithriyah Ghaby (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Itu berarti semakin tinggi OCB, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja dan kinerja karyawan di dalam perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik dengan adanya kepuasan kerja dan OCB yang tinggi, tentu tidak akan tercapai tanpa adanya peran kepemimpinan yang baik di dalam perusahaan. Gaya kepemimpinan yang baik sangat strategis dalam tercapainya sebuah visi dan misi di dalam perusahaan. Hersey dan Blanchard dalam Adiwilaga (2005: 65) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku konsisten yang diterapkan oleh pemimpin dalam bekerja dengan dan melalui orang lain seperti yang dipersepsikan pemimpin itu sendiri. Mukzam dan Ruhana (2015) juga mendefinisikan bahwa gaya kepemimpinan merupakan ciri atau tipe yang digambarkan oleh seorang pemimpin dalam memimpin bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kinerja karyawan tidak pernah lepas dari pengaruh besar dari gaya kepemimpinan di dalam sebuah perusahaan. Menurut Bass (dalam Muhammad Fauzan Baihaqi, 2010) gaya kepemimpinan atasan dalam memberikan kontribusi untuk tercapainya kinerja karyawan dilakukan melalui lima cara: (1) Pemimpin mengklarifikasi apa yang diharapkan dari karyawannya secara khusus sasaran dan tujuan dari kinerja mereka, (2) pemimpin menjelaskan bagaimana memenuhi harapan tersebut, (3) pemimpin mengemukakan kriteria dalam melakukan evaluasi kinerja secara efektif, (4) pemimpin memberikan umpan balik ketika karyawan mencapai sasarnya, (5) pemimpin mengalokasikan imbalan berdasarkan hasil yang telah mereka

capai. Seorang pemimpin harus bisa menyampaikan suatu target dengan jelas, menjadi teladan dan inspirasi, menciptakan suasana kerja menyenangkan, menerima setiap keluhan dan diskusi dari karyawan, menanggulangi berbagai hambatan dan permasalahan yang terjadi. Dengan demikian, pemimpin mampu mencetak karyawan yang kreatif, mencintai pekerjaan dan loyal terhadap perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik tidak hanya dibutuhkan pada perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur saja, tetapi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Salah satunya di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint* yang beralamat di Jl. Raya Kaligawe Km. 5 Semarang, bergerak dibidang jasa perbaikan mobil Toyota.

Kinerja karyawan di Nasmoco Kaligawe divisi *Body Paint* bekerja dalam bentuk tim atau mengelompok dan masing-masing terdapat kepala tim, sehingga dalam proses kerjanya sangat diperlukan kerjasama dan saling membantu dari satu proses ke proses selanjutnya. Peran dari kepala tim dalam memberikan arahan, motivasi, mengatur pekerjaan setiap harinya akan sangat berpengaruh terhadap jumlah unit yang dikerjakan dan akan berpengaruh juga pada pencapaian bulanan pada divisi *Body paint* di Nasmoco Kaligawe Semarang.

Berikut ini merupakan data pencapaian *unit entry* layanan *body & paint* PT. Nasmoco Kaligawe pada semester 2 tahun 2019.

TABEL 1.1

**TABEL LAPORAN PENCAPAIAN UNIT ENTRY (Smt 2 Tahun 2019)
BODY & PAINT NASMOCO KALIGawe**

GRUP	TARGET						
		JULI	AGUS	SEPT	OKTO	NOVE	DES
		UNIT ENTRY					
A	UE 145	135	112	125	129	141	134
		93%	77%	86%	89%	97%	92%
B	UE 145	136	128	93	113	100	96
		94%	88%	64%	78%	69%	66%
G	UE 135	79	84	50	64	62	64
		63%	67%	40%	51%	50%	51%
H	UE 125	98	112	95	118	76	93
		78%	90%	76%	94%	61%	74%
J	UE 125	99	102	100	118	111	116
		79%	82%	80%	94%	89%	93%
E	UE 100	83	92	96	98	83	89
		83%	92%	96%	98%	83%	89%
F	UE 100	76	82	91	75	85	66
		76%	82%	91%	75%	85%	66%
I	UE 100	79	89	88	94	91	87
		79%	89%	88%	94%	91%	87%

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa target bulan Juli sampai Desember dari masing-masing grup tidak ada yang tercapai 100%. Berdasarkan data di atas, diduga bahwa fluktuasi antara target dari realisasi dari bulan Juli sampai Desember. Meningkatnya kinerja karyawan bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu faktor kepuasan kerja karyawan. Dengan kepuasan kinerja karyawan maka karyawan akan bekerja lebih baik lebih nyaman dan lebih semangat. Untuk meningkatkan kepuasan karyawan dapat dilakukan

dengan beberapa cara antara lain mengoptimalkan OCB dan Gaya Kepemimpinan.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan judul, “**Model Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Berbasis *Organizational Citizenship Behavior* dan Gaya Kepemimpinan Melalui Kepuasan Kerja.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint* yang kurang optimal, maka rumusan masalah yang diperoleh :

Bagaimana meningkatkan kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*?

Pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah:

1. Bagaimana pengaruh *organization citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?
4. Bagaimana pengaruh *organization citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Bodi Paint*?

5. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *organization citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *organization citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.
5. Untuk menguji dan menganalisis gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Semarang divisi *Body Paint*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi perkembangan ilmu perekonomian utamanya manajemen sumber daya manusia sehingga dapat mengetahui strategi mengenai peningkatan kinerja karyawan di perusahaan. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi saran dan masukan kepada perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan mengenai peningkatan sumber daya manusia. Serta dijadikan sebagai acuan bagi pembaca dan mahasiswa khususnya pada mata kuliah manajemen sumber daya manusia.

