

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pentingnya faktor sumber daya manusia (SDM) pada suatu organisasi atau perusahaan akan membuat maju atau mundur suatu organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia pada masa ini mengalami banyak perkembangan. Perkembangan tersebut menimbulkan pengaturan terhadap sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu pendekatan baru. Pada dasarnya pendekatan sumber daya manusia menekankan pada pendapat bahwa manusia adalah titik pusat dari segala keberhasilan setiap usaha yang dilakukan, sehingga manusia harus dapat diupayakan serta digunakan seoptimal mungkin.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi sangat tergantung pada kinerja individu yang ada didalamnya, oleh karena itu peran Sumber Daya Manusia sangat berarti dan tidak dapat dipisahkan, berhasil atau tidaknya tujuan organisasi sangat ditentukan oleh peranan Sumber Daya Manusia. Karena Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi unsur yang paling utama dalam setiap aktifitas yang dilakukan.

Permasalahan yang ada saat ini adalah bagaimana caranya untuk menciptakan Sumber Daya Manusia yang dapat menciptakan kinerja yang optimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Aset terpenting dalam

mencapai tujuan atau perusahaan adalah Sumber daya manusia setiap organisasi pasti akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mendapatkan kinerja yang maksimal. Peningkatan kualitas tersebut juga merupakan salah satu usaha untuk menjadikan karyawan yang lebih jelas arah tujuan yang ingin dicapai.

Masalah tentang kinerja karyawan merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan. Oleh karena itu sumber daya yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja organisasi didalamnya .namun kinerja yang baik tidak akan dihasilkan tanpa adanya komitmen organisasi. Komitmen organisasi menunjukkan adanya keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Komitmen organisasi yang kuat dalam individu akan menyebabkan individu tersebut akan berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tujuan kepemimpinan yang sudah direncanakan. Individu yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi akan memiliki pandangan positif dan lebih berusaha berbuat yang terbaik demi kepentingan organisasi.

Komitmen yang tinggi menjadikan individu peduli dengan keberhasilan organisasi dan berusaha menjadikan organisasi kearah yang lebih baik, sehingga dengan adanya komitmen yang tinggi akan menjadikan kinerja yang maksimal. Sebaliknya individu dengan komitmen rendah maka

akan meningkatkan dirinya, dimana individu tersebut tidak memiliki keinginan untuk menjadikan organisasi kearah lebih baik. Sehingga kemungkinan akan terjadi penurunan kinerja. Komitmen organisasi merupakan usaha yang melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan untuk meninggalkan organisasi. Organisasi yang mampu memberikan perhatian yang penuh dan membuat karyawan percaya terhadap organisasi akan memperoleh komitmen pada sumber daya manusia. Komitmen sumber daya manusia terhadap organisasi akan membuat komitmen sumber daya manusia setia pada organisasi dan bekerja dengan baik untuk kepentingan suatu organisasi.

Anggota organisasi yang berkorban terhadap organisasi mungkin bisa mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki arti lebih dari loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya.

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi adalah karyawan yang memiliki loyalitas yang sangat tinggi sehingga akan lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga akan lebih menguntungkan bagi organisasi. Rendahnya komitmen menimbulkan persoalan bagi pihak organisasi, karena komitmen adalah “komoditas” mahal yang menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Komitmen yang rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Komitmen diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menjalankan kewajiban, bertanggung jawab dan janji yang membatasi seseorang untuk melakukan sesuatu. Sumber daya manusia dengan komitmen yang tinggi dapat menunjukkan kinerja yang optimal. Semakin tinggi komitmen, maka semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk diarahkan pada tindakan yang sesuai dengan standar kinerja sumber daya manusia sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi.

Selain itu untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang mempunyai komitmen yang tinggi dan memiliki kemampuan kerja dan loyalitas tinggi terhadap perusahaan Bukanlah suatu hal yang mudah karena banyak factor yang mempengaruhi salah saaatunya adalah Budaya Organisasi. Budaya organisasi mengarahkan perilaku Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kemampuan dan loyalitas.

Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia yang ada, agar dapat meningkatkan produktifitas kerja untuk menghadap tantangan dimasa ynag akan datang. Manfaat dari penerapan dari penetapan budaya organisasi yang baik adalah adanya penetapan budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan jiwa gotong royong, membangun komunikasi yang baik meningkatkan produktifitas kerja , yang sebagian besar merupakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan memeberikan kinerja

yang maksimal melebihi harapan. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas diluar tugas yang di berikan. Pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Prilaku menjadi tuntutan organisasi tidak hanya prilaku *in-role* tetapi juga *extra role*. Didalam organisasi yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seorang SDM sebagai makhluk social. Dengan kemampuan berempati bisa memahami orang lain.

Sebagai suatu organisasi, Perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan organisasi. Organisasi yang berhubungan langsung dengan publik memerlukan kinerja yang baik sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula dalam mencapai produktifitas kerja yang tinggi.

Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Maka produktifitas secara keseluruhan akan meningkat.

Sumber Daya Manusia akan meningkatkan kinerja yang tinggi akan apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuannya. Kinerja adalah hasil kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2002)

Dari hasil riset Sukmawati, (2013) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, menunjukkan nilai 0.400 dengan  $p\text{-value} = 0.000$  maka hipotesis yang menyatakan komitmen kerja berpengaruh positif dengan OCB diterima. artinya bahwa komitmen dapat mempengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun dalam penelitian Arum Damawati dkk (2013) menemukan tidak ada pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. dengan nilai signifikansi sebesar 0,635, yang berarti lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05 artinya bahwa komitmen tidak dapat mempengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini PT. QUARTINDO menginginkan sumber daya manusia mampu bekerja dibidangnya dengan baik Efektifitas PT. Quartindo dapat dilihat dari data produksi pada tahun 2011 sampai dengan 2015 pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Data Produksi**

Uraian	Satuan	Tahun				
		2011	2012	2013	2014	2015
Kapasitas Produksi	Persen	90%	100%	90%	80%	80%
Kursi taman lipat	Set	140	156	140	125	125
Kursi tamu	Set	108	120	108	96	96
Meja makan outdoor	Set	130	144	130	115	115
Kursi santai	Set	108	120	108	96	96
Meja Kursi payung	Set	108	120	108	96	96
Jumlah Produksi		594	660	594	528	528

(Sumber: Data Internal PT.Quartindo,2017)

Menurut Tabel 1.1, dapat dilihat seluruh produksi dari tahun ke tahun mengalami perubahan. Pada tahun 2011 dan 2013 kapasitas produksi mengalami penurunan sebesar 10% dan pada tahun 2014 dan 2015 PT. Quartindo mengalami penurunan sebesar 20%. Hal ini mengindikasikan bahwa PT.Quartindo belum dapat melakukan kegiatan bisnisnya dengan efektif. Dari data tersebut menurut penulis, hal ini disebabkan oleh para karyawan yang belum melakukan perilaku OCB, yaitu menolong antar karyawan yang dikenal dengan altruism, sehingga pekerjaan dapat dengan cepat diselesaikan. Robbins & Judge (2008) mengemukakan bahwa organisasi memiliki karyawan yang sering melakukan OCB akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain.

Berdasarkan research gap di atas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) dalam meningkatkan

karyawan. Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis berusaha untuk meneliti dan mengkaji permasalahan , dengan judul penelitian **“PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA (Study kasus Pada PT.QUARTINDO)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan research gap dan fenomena gap diatas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai peran *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka pada penelitian ini didapat Reseaes Quesion sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) pada PT QUARTINDO?
2. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) pada PT QUARTINDO?
3. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja SDM pada PT QUARTINDO?
4. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja SDM pada PT QUARTINDO?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) terhadap Kinerja SDM pada PT QUARTINDO?



### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT QUARTINDO.
2. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT QUARTINDO.
3. Untuk Menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja SDM pada PT QUARTINDO.
4. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja SDM pada PT QUARTINDO.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja SDM pada PT QUARTINDO.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah antara lain :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat secara teoritis untuk mengembangkan mata kuliah sumber daya manusia khususnya untuk masalah kinerja pada PT. Quartindo. Melalui komitmen organisasi, budaya organisasi, dan OCB yang digambarkan dalam kerangka pikir penelitian.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis, Menambah pengetahuan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.
- b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang (FE UNISSULA)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran khusus mengenai Sumber Daya Manusia.

- c. Bagi Perusahaan, Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia PT. QUARTINDO.