

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Organisasi yakni skema afiliasi yang bekerja di bawah arahan atasan mereka untuk mencapai tujuan bersama. Pola hubungan yang dimaksud adalah terbentuknya struktur tugas dan fungsi yang menjelaskan hubungan antara karyawan dan pimpinan dalam suatu struktur organisasi. Untuk menjelaskan jabatan-jabatan yang terbentuk oleh suatu struktur diperlukan membentuk struktur antar pola hubungan manusia. Dalam mengoperasionalkan suatu organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk esensi yang penting.

Sumber daya manusia merupakan peranan yang sangat penting dalam organisasi, karena sumber daya manusia menyebabkan sumber daya lainnya berfungsi dan berjalan (Maryani et al., 2021). SDM ialah faktor penting demi menentukan keberhasilan suatu organisasi. Agar dapat merencanakan, mengendalikan, serta mengelola SDM, diperlukan suatu alat manajemen yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Oleh karenanya, perlu pengelolaan yang baik. Fungsi MSDM memiliki dampak besar pada semua aspek suatu perusahaan, termasuk perencanaan karyawan, perekrutan dan pemecatan karyawan, kompensasi, tunjangan, evaluasi kinerja, pelatihan dan pengembangan karir, keselamatan dan kesehatan kerja, kepemimpinan, dan produktivitas.

Perilaku dimana karyawan melakukannya tanpa ada arahan atau komando dari atasan namun dijalankan secara sukarela, tulus dan senang hati dengan maksud menolong satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi yang baik biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Sari & Muhammad, 2019) mengemukakan perilaku seperti ini diharapkan bisa menciptakan karyawan menjadi individu yang memiliki empati terhadap sesama kolega dan dapat mewujudkan suasana kerja yang kondusif serta dapat mengharmonisasikan nilai-nilai di

lingkungan sekitarnya.

Penelitian ini dilakukan pada PT Rikat Abadi Manunggal, perusahaan perseroan terbatas bergerak dalam bidang teknologi informasi dengan prinsip setiap usaha pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan produk atau jasa dalam kepuasan pelanggan. PT Rikat Abadi Manunggal akan berusaha selalu tepat waktu, berjalan aman, tidak ada keluhan, sesuai anggaran dan tidak terjadi penyimpangan. Dengan prinsip tersebut diharapkan perusahaan selalu berusaha untuk membangun sistem manajemen yang mutusecara konsisten, mampu menciptakan perusahaan dengan kinerja yang berkualitas serta membangun lingkungan organisasi yang nyaman bagi setiap pegawai, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal dan memberikan hasil yang terbaik bagi konsumen.

Tinggi rendah tingkat permasalahan mengenai OCB dapat dialami setiap organisasi pada perusahaan, salah satunya pada PT Rikat Abadi Manunggal. Berdasarkan hasil tanya jawab dengan narasumber selaku manajer PT Rikat Abadi Manunggal serta melakukan pra-survey menyebar kuesioner sementara terdiri dari indikator Behaviour OCB kepada 10 orang karyawan.

Tabel 1.1 Hasil Pra-survey *Organizational Citizenship Behaviour*

No	Pernyataan	Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Bersedia membantu pekerjaan rekan kerja.	30%	70%
2	Menyelesaikan tugas berdasarkan standar yang ditetapkan.	40%	60%
	Rata-rata	35%	65%

Sumber : Data Diolah

Dapat dilihat penerapan OCB pada perusahaan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat pada pra-survei *Organizational Citizenship Behaviour* perolehan hasil rata-rata mendapat jawaban ya sebesar 35% dan jawaban tidak sebesar 65%, mengartikan bahwa penerapan OCB dalam PT Rikat Abadi Manunggal masih cukup rendah. Menurut karyawan, seringkali mengerjakan tiga proyek atau lebih karena kurang personil dalam mengerjakan suatu proyek sehingga terkadang beberapa karyawan melimpahkan tugasnya kepada karyawan lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Basuki Rachman sebagai Manager PT Rikat Abadi Manunggal, mengatakan bahwa menurutnya tingkat OCB sudah cukup baik, namun terdapat beberapa karyawan yang melaporkan bahwa cenderung kesulitan menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya selesai memenuhi target yang ditentukan sehingga hal tersebut menimbulkan rendahnya perilaku OCB pada PT Rikat Abadi Manunggal dan apabila tingkat penerapan OCB yang rendah akan berdampak kepada penurunan produktivitas karyawan. Penurunan produktivitas karyawan dalam bekerja sangat penting dan merupakan permasalahan yang perlu diteliti.

Tingkat OCB dapat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2008, p.40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Menurut Appelbaum et al. (2004, p. 22-23), pegawai dikatakan mempunyai OCB yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu pegawai lain dalam satu tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghormati semangat dan isi peraturan yang dimiliki organisasi, dan dengan besar hati mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Tabel 1.2 Hasil Pra-survey Kompetensi Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan.	50%	50%
2	Memiliki keahlian dalam bidang teknis atau fungsional.	40%	60%
	Rata-rata	45%	55%

*Sumber : Data Diolah*

Berdasarkan hasil pra-survei, dapat dilihat penerapan kompetensi karyawan pada perusahaan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan 1 mendapat jawaban tidak sebesar 50% dari 100%, yang mengartikan beberapa karyawan PT Rikat Abadi Manunggal memiliki pengetahuan yang masih terbatas mengenai pekerjaan yang dijalankannya. Kemudian pada pernyataan 2 mendapatkan jawaban tidak sebesar 60% dari 100%, itu artinya karyawan PT Rikat Abadi Manunggal merasa keterampilan yang dimiliki masih terbatas, terlebih dalam mengerjakan pekerjaan yang membutuhkan keahlian khusus. Menurut karyawan, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki membuat karyawan cukup kesulitan untuk menerapkan OCB pada perusahaan. Tidak hanya kompetensi karyawan terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi tingkat OCB pada perusahaan, salah satunya adalah Kepuasan kerja,

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan juga dapat mempengaruhi tingkat OCB, kepuasan kerja ialah sikap emosional yang dimana mencintai dan menyenangkan pekerjaannya. Sifat ini didasari atas kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan dapat menikmati dalam pekerjaan maupun luar pekerjaan yang mana itu kombinasi antar keduanya. Menurut Purnamayanthi et al., (2016) kepuasan kerja adalah salah satu alasan untuk meningkatkan komitmen organisasi adalah kepuasan pribadi. Mengenai pekerjaannya, dia memiliki komitmen terhadap perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, akan sulit bagi karyawan untuk melakukan pekerjaan yang akan dikerjakan merasakan komitmen terhadap perusahaan. Menurut Milton (2015) Kepuasan Kerja merupakan keadaan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian karyawan berdasarkan pengalaman kerjanya. Milton juga mengatakan reaksi positif karyawan terhadap pekerjaannya tergantung pada taraf pemenuhan kebutuhan fisik dan psikologis Pegawai tersebut oleh pekerjaannya.

Tabel 1.3 Hasil Pra-survey Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Rekan kerja yang membantu apabila terdapat pekerjaan tambahan	40%	60%
2	Kepuasan terhadap kinerja	30%	70%
	Rata-rata	70%	65%

*Sumber : Data Diolah*

Berdasarkan hasil pra-survei, dapat dilihat penerapan kepuasan kerja pada perusahaan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini dapat dilihat

pada pernyataan 1 yang mendukung mendapat jawaban tidak sebesar 60% dari 100%, yang mengartikan beberapa karyawan PT Rikat Abadi Manunggal merasakan memiliki rekan kerja yang kurang mendukung seperti lingkungan kerja yang terlalu kakudan individual sehingga banyak karyawan yang tidak memiliki ruang untuk saling bertukar pendapat dengan rekan kerja. Kemudian pada pernyataan 2 mendapatkan jawaban tidak sebesar 70% dari 100%, itu artinya karyawan PT Rikat Abadi Manunggal merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarena banyaknya tuntutan pekerjaan dengan keahlian khusus yang sebelumnya tidak diketahui. Menurut karyawan, kepuasan kerja yang dirasa masih rendah membuat karyawan cukup kesulitan untuk menerapkan OCB pada perusahaan.

Beban kerja karyawan adalah suatu pekerjaan yang perlu dilihat dan diselaraskan dengan kemampuan serta keahlian karyawan, karena untuk mengembangkan persaingan suatu perusahaan dan dapat mengukuhkan aktivitas perusahaan. Dalam mengelola beban kerja dapat dipandang dari kesiapsiagaan dan keahlian dari seorang karyawan hingga pekerjaan yang dibagikan bisa diselesaikan secara baik dan tepat waktu, maka dari itu proses instansi dapat berjalan dengan mudah (Diana & Harta, 2017). Pada kenyataannya sering terjadi masalah ketidakpuasan yang dialami oleh karyawan yang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak maksimal, kepuasan dalam bekerja didapat karena adanya keadilan pembagian pekerjaan yang diberikan oleh pimpinannya yang disesuaikan dengan level kemampuan dan keahlian tiap-tiap individu. Dalam dunia kerja, karyawan bukan semata-mata bekerja saja, melainkan juga menemui bermacam-

macam kondisi, contohnya hubungan antara teman kerja, program atasan, upah yang didapat, serta peluang promosi. Kegiatan ini diyakini oleh mayoritas bidang manajemen hingga kepuasan kerja bisa berpengaruh terhadap akhlak tenaga kerja, daya produksi kerja, kualitas kehadiran karyawan dan pergantian karyawan (Indrasari, 2017).

Tabel 1.4 Hasil Pra-survey Beban Kerja

No	Pernyataan	Jawaban (%)	
		Ya	Tidak
1	Beban kerja sesuai kemampuan yang dimiliki.	40%	60%
2	Banyaknya pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.	40%	60%
	Rata-rata	40%	60%

*Sumber : Data Diolah*

Berdasarkan hasil pra-survei, dapat dilihat penerapan beban kerja pada perusahaan secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan 1 yaitu beban kerja karyawan sesuai kinerja yang dimiliki mendapat jawaban tidak sebesar 60% dari 100%, yang mengartikan beberapa karyawan PT Rikat Abadi Manunggal merasakan kejenuhan dan ketidakpuasan dalam bekerja dikarenakan beban yang diterima tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Kemudian pada pernyataan 2 mendapatkan jawaban tidak sebesar 60% dari 100%, itu artinya karyawan PT Rikat Abadi Manunggal merasa mendapatkan beban kerja yang tidak sesuai dengan job deskripsi pekerjaan yang semestinya. Menurut karyawan, beban kerja yang dirasa tinggi membuat karyawan cukupkesulitan untuk menerapkan OCB pada perusahaan. Permasalahan rendahnya tingkat OCB pada perusahaan dipengaruhi oleh tingkat kompetensi karyawan yang belum maksimal, kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, dan beban kerja yang dialami menjadi tekanantersendiri bagi karyawan.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menurun disebabkan oleh kompetensi yang rendah. Bila kompetensi tinggi maka OCB akan meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Suswati et al. (2021) yang menyatakan bahwa kompetensi sangat berpengaruh signifikan terhadap OCB pegawai Kanwil DJP Jawa Timur III. Hal itu berarti semakin tinggi

kompetensi maka semakin baik OCB pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian Suprapti & Rizal (2022), yang menyatakan Kompetensi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Namun berbeda dengan hasil tersebut, penelitian yang dilakukan Mangindaan et al. (2020) yang menyatakan kompetensi secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kepuasan kerja karyawan juga dapat menjadi faktor timbulnya perilaku OCB, adanya rasa puas tersebut yang memicu mereka lebih maksimal dalam menjalankan pekerjaannya. Berdasarkan hasil diskusi dengan Manager bagian pemasaran, terkaitkepuasan kerja karyawannya belum terdapat penelitian mendetail mengenai hal ini. Dapatmemungkinkan apabila ada perasaan tidak puas yang dialami karyawan, baik itu terhadap pekerjaan atau ketidakpuasan yang diakibatkan oleh faktor lain di kantor. Dari penelitianyang telah dilakukan oleh Novrie (2017:79) didapatkan hasil bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 32,2%. Cukup banyak karyawan yang bersedia mengerjakan pekerjaan diluar tugas formalmereka dikarenakan pegawai merasa reward yang diberikan sudah cukup sesuai dengan pekerjaan yang mereka kerjakan sehingga mereka merasa perlu memberikan kinerja yangmaksimal bagi organisasinya.

Beban kerja meningkat maka perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) juga akan meningkat. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Aisy et al. (2020) dengan adanya Beban kerja, akan berdampak pada Organizational Citizenship Behaviour (OCB), karena pegawai akan tergerak untuk saling membantu antar rekan kerja agar bisa menyelesaikan target yang telah di tetapkan demi kemajuan organisasi, perilaku ini memberikan dampak baik terhadap efektifitas organisasi. Adanya Beban kerja yangdiimbangi dengan meningkatnya Organizational Citizenship Behaviour (OCB), memberikan keuntungan bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), karena terdapat kontribusi ASN pada setiap pekerjaannya membuat

organisasi lebih efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian Afuan (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB.

Namun berbeda dengan penelitian Churniawati et al. (2019) beban kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini bahwa indikator pada beban kerja menjadi faktor yang tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai dan guru SMAN 17 Bandung. Artinya pegawai dan guru pada SMAN 17 Bandung kurang termotivasi untuk melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dipengaruhi oleh indikator beban kerja.

Dari penjelasan mengenai beberapa penelitian yang sudah dilakukan dari variabel Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, Beban Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Dari kompetensi karyawan, kompetensi karyawan sangat berpengaruh terhadap OCB pada PT Rikat Abadi Manunggal dengan kompetensi yang tinggi dimiliki pegawainya maka seharusnya permasalahan yang ada bisa diatasi. Selain itu kepuasan kerja dan beban kerja sangat berpengaruh dengan OCB, karena hubungan antar kepuasan kerja yang tinggi dan beban kerja yang rendah dimiliki karyawan sehingga mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dan membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaan. Dengan begitu akan mempengaruhi

peningkatan penerapan OCB karyawan pada PT Rikat Abadi Manunggal. Sehingga berdasarkan *gap research* di atas maka penulis akan meneliti Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada PT Rikat Abadi Manunggal.

## 1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dihasilkan perumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal?

2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal?
3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi karyawan, kepuasan kerja, dan beban kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas dihasilkan tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kompetensi karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh beban kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kompetensi karyawan, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Rikat Abadi Manunggal.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan manfaat penelitian diatas didapat manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan

pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

pada PT Rikat Abadi Manunggal, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

## 2. Manfaat Praktis

### 1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengaruh Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### 3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia untuk memperhatikan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).