

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi mengharuskan manusia untuk beradaptasi, demi menyeimbangi adanya inovasi – inovasi yang bermunculan. Perusahaan untuk mengelola kegiatan operasionalnya membutuhkan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengelola sumber daya manusia supaya efektif dan efisien dalam mencapai tujuan secara maksimal. Sumber daya manusia dikelola dengan tujuan untuk mempertahankan kualitas serta kompetensi tenaga kerja demi menjaga loyalitas terhadap organisasi dan memberikan kinerja yang maksimal kepada organisasi. Sumber daya manusia juga memegang kendali terhadap *planning, organizing, actuating, dan controlling* dalam perusahaan atau organisasi.

Dalam kehidupannya sehari-hari manusia membutuhkan pakaian. Pakaian menjadi kebutuhan pokok bagi manusia, sebab selain pakaian berfungsi sebagai penutup dan pelindung tubuh, pakaian seseorang kini menunjukkan status sosial dan identitas yang mencerminkan seseorang tersebut. Di Indonesia, belum banyak *brand local* yang menyediakan pakaian khusus *big size*. Uno.Co merupakan salah satu *brand fashion big size local*. Perusahaan tersebut beroperasi di sektor industri tekstil atau pakaian. Adanya peningkatan jumlah populasi manusia dengan berat badan lebih dan obesitas membuat *owner* Uno.Co tertarik untuk membuat usaha di bidang fashion dengan target *customer* yang memiliki badan besar atau *big size*.

Pakaian merupakan salah satu industri yang sangat berkembang karena pakaian merupakan kebutuhan pokok manusia. Industri tekstil dan garmen adalah salah satu industri yang terdampak pandemi Covid 19. Di Indonesia, dampak pandemi Covid 19 sangat terasa pada sektor pariwisata, komersial dan industri, serta Usaha Kecil Menengah (UMKM). Adanya penurunan PDB industri tekstil yang sangat drastis dari tahun 2019 ke tahun 2020 dibuktikan

melalui hasil penelitian Widiasih & Andriani (2023) Berdasarkan hasil penelitian tersebut yang dilakukan di pasar Tanah Abang dengan objek UMKM bidang *fashion*, mengemukakan bahwa dalam rangka menghadapi penurunan pendapatan yang drastis serta menghadapi persaingan yang semakin ketat, karyawan harus memaksimalkan efisiensi. Peningkatan kinerja keseluruhan organisasi pada akhirnya akan dicapai melalui pencapaian efisiensi maksimum. Sedangkan untuk mencapai puncak kinerja pribadi diperlukan perilaku out-of-role atau yang biasa dikenal dengan perilaku *Organizational Citizenship (OCB)*. Lingkungan kerja dengan individu OCB yang baik akan menciptakan prestasi kerja yang lebih baik dibandingkan tempat kerja lainnya. Selanjutnya, jika seorang individu di tempat kerja memiliki OCB, dia akan menunjukkan perilaku terbaik di tempat kerja.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan Andin Fatia selaku *HR Manager* perusahaan Uno.Co. Fatia (2023) menjelaskan bahwa masalah utama yang belum dapat diatasi ialah sulitnya meningkatkan omset penjualan. Setiap perusahaan pasti memiliki target penjualan setiap bulannya, Uno.Co mengalami kesulitan dalam mencapai target tersebut. Permasalahan tersebut belum diketahui penyebabnya, diperkirakan bahwa penyebabnya disebabkan oleh kualitas produk yang kurang baik, pemasaran yang masih kurang, ataupun dikarenakan sumber daya manusia yang ada belum berfungsi dengan maksimal. Adanya permasalahan terkait dengan SDM yang ada belum dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal membuat peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada di Uno.Co. Selain itu, seperti permasalahan yang terjadi pada penelitian Widiasih & Andriani (2023) dalam rangka meningkatkan efisiensi karyawan yang maksimal untuk mengejar omset penjualan, dapat dicapai dengan adanya perilaku *organizational citizenship behavior*. Perusahaan yang memiliki individu dengan OCB yang lebih baik akan berkinerja lebih sehingga akan berdampak pada peningkatan penjualan perusahaan tersebut.

Persaingan dalam bisnis yang semakin kompetitif membuat perusahaan tidak hanya meminta karyawannya untuk bekerja optimal sebagaimana deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*) melainkan perusahaan berharap bahwa karyawannya bersedia melakukan pekerjaan tambahan yang tidak sesuai deskripsi pekerjaannya (*extra role behavior*) (Wulandari & Andriani, 2019). Perilaku karyawan yang bersedia untuk melaksanakan tugas diluar deskripsi pekerjaannya tersebut dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian telah membuktikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada sebuah organisasi maupun perusahaan, Choong et al., (2020) menjelaskan bahwa OCB dianggap sebagai perilaku sukarela individu untuk mengerjakan pekerjaan diluar tanggung jawabnya tanpa ada tekanan atau dorongan dari pihak lain. *Organizational Citizenship Behavior* diakui menjadi salah satu faktor penting bagi suatu perusahaan. Dengan meningkatkan *OCB* atau *Organizational Citizenship Behavior*, perusahaan menganggap bahwa mereka menciptakan lingkungan kerja yang lebih kompetitif sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Fatia (2023) mengemukakan bahwa para karyawan bersedia untuk saling *back up* pekerjaan antar rekan kerjanya, namun hal tersebut dilakukan atas perintah atasan bukan karena inisiatif dari individu untuk melakukannya. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa OCB yang ada di perusahaan Uno.Co masih kurang maksimal.

Self efficacy mencerminkan perasaan atau keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya dan kapasitas yang dimilikinya untuk menjalankan tugasnya. Seseorang dengan *self efficacy* yang tinggi cenderung percaya diri dalam pekerjaannya. *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat jika pegawai memiliki rasa disiplin diri yang tinggi karena pegawai tersebut akan lebih bertanggung jawab dan mau berpartisipasi. Sebaliknya, jika karyawan memiliki *self efficacy* yang rendah, mereka akan takut gagal dan merasa tidak berdaya dalam bekerja. *Self efficacy* menjadi salah satu faktor motivasi individu untuk dapat menerima tanggung jawabnya dan melaksanakan pekerjaan diluar jobdesk nya. Selain itu karyawan yang memiliki efikasi diri yang baik cenderung akan lebih paham dan siap untuk

menghadapi perubahan kondisi perusahaan, menjadi lebih kritis, kreatif, dan inovatif dalam memecahkan permasalahan yang ada. Fatia (2023) menjelaskan bahwa ditemukan permasalahan terkait karyawan Uno.Co yang cenderung kurang yakin atas kemampuannya masing-masing. Hal tersebut mungkin terjadi karena rata-rata karyawan Uno.Co masih berusia muda sehingga mereka masih kurang mengenal dirinya sendiri dan masih dalam proses berkembang.

Organizational justice mengacu pada respon seseorang tentang keadilan dalam suatu organisasi atau bisnis. Karyawan cenderung berperilaku negatif atau kurang optimis ketika merasa diperlakukan tidak adil, namun jika karyawan diperlakukan dengan adil, mereka akan lebih loyal dan memberikan usaha terbaiknya untuk perusahaan. Karyawan yang merasa diperlakukan adil akan bersikap loyal kepada perusahaan, adanya keadilan organisasi memungkinkan karyawan untuk melakukan pekerjaan yang tidak menjadi tanggung jawabnya. Konsep adil dalam keadilan organisasi ini meliputi beberapa hal diantaranya seperti upah, pembagian kerja, penghargaan, dan perlakuan. Selain keadilan organisasi ini dapat memengaruhi OCB, keadilan organisasi juga dapat memengaruhi kinerja karyawan, kualitas kerja, dan juga kolaborasi antar karyawan. Fatia (2023) menjelaskan bahwa para BOD atau *Board of Directors* sudah mengambil keputusan dengan adil namun pada beberapa aspek karyawan merasa bahwa atasannya masih kurang adil dalam pengambilan keputusan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan masih merasa kurangnya keadilan para atasan dalam memutuskan suatu keputusan.

Selain *organizational justice*, *perceived organizational support* merupakan faktor yang mendukung mewujudkan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan teori pertukaran sosial, karyawan yang memiliki mindset bahwa kontribusinya akan dihargai oleh perusahaan maka ia akan menunjukkan sikap timbal balik yang positif yaitu dengan mencapai hasil kerja yang sesuai dan juga memperbaiki perilaku kewarganegaraan organisasinya. Teori tersebut menjelaskan semakin tinggi dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan maka tingkat OCB juga akan meningkat, hal itu juga menunjukkan bahwa *perceived organizational support* menjadi salah satu faktor yang

memengaruhi tingkat *organizational citizenship behavior* pada suatu perusahaan. *Perceived organizational support* berkaitan dengan respon mengenai seberapa besar perusahaan menilai kontribusi dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawannya. Karyawan yang merasa dihargai, diberi dukungan, diberi penghargaan, serta mendapatkan kesejahteraan dari perusahaan akan menumbuhkan sikap loyal yang berpotensi menciptakan sikap sukarela untuk mengerjakan pekerjaan diluar jobdesk nya, jika hal tersebut terjadi maka tingkat *OCB* di perusahaan tersebut akan meningkat.

Herawati & Shihab (2020) membuktikan bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior*”. “*Self efficacy* juga memiliki pengaruh dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan”. Hal serupa juga terdapat dalam penelitian Dalimunthe & Zuanda (2020) yang menjelaskan bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan dari efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi”. Perusahaan diharapkan lebih memberi perhatian terhadap *self efficacy* karyawan sebab hal tersebut dapat meningkatkan *OCB* dalam perusahaan. Hal itu dibuktikan oleh kedua penelitian sebelumnya. Namun, ditemukan *research gap* pada penelitian Dwi Wirandika & Siswati (2022) “yang menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*”.

Karyawan yang merasakan keadilan di dalam organisasi terlihat dari sikap loyalitas dan sikap memberi dukungan terhadap organisasi. *Organizational justice* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wirandika & Siswati (2022), “yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Organizational Justice* dengan *OCB* sebesar 23,2%”. Selain itu Rahman & Karim (2022) juga membuktikan bahwa *organizational justice* memengaruhi *organizational citizenship behavior*, penelitian tersebut menjelaskan bahwa keadilan organisasi berhasil membangkitkan keinginan karyawan untuk berperilaku *extra role* atau disebut juga *OCB*. Hasil kedua penelitian sebelumnya memiliki hasil yang berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan

oleh Setyowati & Nur Atikah (2019) “yang menyatakan bahwa variabel *organizational justice* tidak memberikan pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*”.

Selain *self efficacy* dan *organizational justice*, *perceived organizational support* juga menjadi salah satu hal yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* pada sebuah organisasi atau perusahaan. Siregar & Hadiyani (2019) “menjelaskan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*”. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati & Azizah (2022) “juga membuktikan bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*”. “Semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan maka akan semakin tinggi juga tingkat *organizational citizenship behavior* oleh karyawan terhadap perusahaannya” Fatmawati & Azizah (2022). Hal sebaliknya ditemukan dalam penelitian Hayati (2020), “yang menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support* tidak signifikan terhadap *OCB*”.

Berdasarkan permasalahan dan *gap research* yang telah dijelaskan diatas serta adanya data yang ditemukan terkait dengan *self efficacy*, *organizational justice* dan *perceived organizational support*, peneliti menjadi mempunyai landasan dalam pembuatan laporan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy*, *Organizational Justice*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Perusahaan Uno.Co”**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co?
2. Apakah *organizational justice* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co?
4. Apakah *self efficacy*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co?

I.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mengukur, dan membuktikan pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co
2. Untuk mengetahui, mengukur, dan membuktikan pengaruh *organizational justice* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co
3. Untuk mengetahui, mengukur, dan membuktikan pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co
4. Untuk mengetahui, mengukur, dan membuktikan pengaruh *self efficacy*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support* secara

simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Uno.Co

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta meningkatkan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* serta dapat digunakan sebagai referensi dalam penulisan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan

Manfaat praktis dari laporan penelitian ini diharapkan suatu organisasi atau perusahaan, khususnya perusahaan yang menjadi objek penelitian untuk dapat menjadikannya sebagai sumber informasi, acuan, dan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap hal – hal yang berkaitan dengan *self efficacy*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support* dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* dalam perusahaan.

b) Bagi peneliti

Dapat menambah dan memperluas wawasan penulis serta secara praktis mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama studi. Selain itu, diharapkan peneliti dapat mengambil manfaat dengan adanya perluasan pengetahuan mengenai *self efficacy*, *organizational justice*, *perceived organizational support*, dan faktor - faktor yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior* di sebuah perusahaan atau organisasi.