

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan usaha sebuah perusahaan secara umum merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi dan misinya sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Keberhasilan organisasi tergantung pada individu atau dengan kata lain individu akan memberikan kontribusi pada organisasi tersebut. Artinya perilaku anggota organisasi baik secara individu maupun kelompok, memberikan kekuatan atas kejayaan organisasi.

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat juga terjadi pada Industri jasa ekspedisi. Industri ekspedisi merupakan industri yang memegang peranan penting dalam sistem ekonomi maju di Indonesia, sehingga pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sistem ekspedisi yang kuat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kemajuan suatu perusahaan ekspedisi kinerja karyawan memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Fitri, N. A., Basri, H., Andriyani, I., & Even, N. (2023) Kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Berdasarkan Bagian PT. Mega Bintang
Logistik Tahun 2024

| BAGIAN | JUMLAH KARYAWAN |
|------------------|-----------------|
| OFFICE | |
| Manager | 1 |
| HRD | 2 |
| Costumer Service | 2 |
| Keuangan General | 2 |
| Affair | 1 |
| Marketing | 35 |
| Jumlah | 43 |

Sumber : *PT. Mega Bintang Logistik, 2024*

Penelitian ini dilakukan pada PT. Mega Bintang Logistik. PT. Mega Bintang Logistik berdiri sejak tahun 1990 di Lampung, yang beralamat di jalan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan, PT. Mega Bintang Logistik adalah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyewaan mobil truck yang akan digunakan untuk memuat barang barang pangan seperti beras, jagung, pisang dan buah buahan. Perusahaan ini memiliki 43 karyawan dimasing masing bagiannya. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian kepada 35 orang karyawan bagian Marketing.

Perusahaan ini memiliki permasalahan pada kinerja karyawan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan di daerah Lampung, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumendan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena

karyawan PT. Mega Bintang Logistik bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya.

Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai. Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Berikut ini data pencapaian kinerja karyawan marketing PT. MegaBintang Logistik.

Tabel 1.2
Standar dan Hasil Penilaian Karyawan Marketing PT. Mega Bintang
Logistik Tahun 2023

| Penilaian Hasil Kinerja Karyawan (%) | Kriteria Penilaian | Bobot Penilaian Perusahaan (%) | Kategori Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2023 (%) |
|--|--|-----------------------------------|--|
| 86-100 | 1. Kepuasan Pelanggan terhadap karyawan dalam melakukan proses pengiriman barang | 60/100 | Kurang Baik |
| 76-85 | | | |
| 65-75 | | | |
| 51-64 | | | |
| <50 | | | |
| | 2. Keahlian karyawan dalam menyelesaikan Pekerjaan dengan sempurna | 63/100 | Kurang Baik |
| | 3. Kemampuan individu ketika menghadapi permasalahan kerja | 75/100 | Cukup |
| | 4. Kemampuan individu ketika menghadapi permasalahan kerja | 66/100 | Cukup |
| | 5. Tingkat Kehadiran karyawan | 89/100 | Sangat Baik |

Sumber: PT. Mega Bintang Logistik, (2024)

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa Hasil dari penilaian kinerja akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kembali.

Berdasarkan wawancara terhadap HRD PT. Mega Bintang Logistik, HRD mengatakan penyebab terjadinya permasalahan kinerja karyawan bagian marketing dikarenakan, banyaknya complain yang dilayangkan konsumen terhadap perusahaan terkait kurang baiknya pelayanan yang diberikan karyawan marketing dan juga Rendahnya kualitas kerja dan keahlian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan seperti pembuatan laporan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut menandakan bahwa aktivitas kerja karyawan masih kurang baik.

Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor *Organizational Citizenship Behavior* dan Gaya Kepemimpinan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. Menurut Ariesta (2019) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif, perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan marketing terkait Sikap *organizational citizenship behaviour* diperusahaan PT. Mega Bintang Logistik yaitu rendahnya rasa tolong menolong sesama karyawan bagian marketing terlihat dari rendahnya rasa tolong menolong sesama karyawan terlihat dari karyawan yang meminta pertolongan untuk penukaran shift kerja direnspon karyawan lain dengan acuh, karyawan tidak memiliki keinginan untuk meringankan permasalahan karyawan lain, adanya sifat senioritas di dalam perusahaan membuat memburuknya komunikasi sesama karyawan berdampak kepada karyawan tidak dapat berkerja melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut berdampak kepada rendahnya kinerja karyawan dikarenakan rendahnya sikap *organizational citizenship behaviour* karyawan.

Selain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan transformasional adalah tipe pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk mengenyampingkan kepentingan pribadi mereka dan memiliki kemampuan mempengaruhi yang luar biasa. Aspek utama dari kepemimpinan. Menurut Septyan (2017) menyatakan bahwa, Kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang menginspirasi para pengikut untuk melampaui kepentingan pribadi mereka yang mampu membawa dampak mendalam dan luar biasa pada para pengikut.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan marketing PT. Mega Bintang Logistik terkait gaya kepemimpinan Transformasional yang diterapkan di perusahaan tersebut yaitu pimpinan sering menunda pembayaran gaji karyawan, pimpinan tidak menggunakan kewenangannya dengan baik dalam hal ini tidak tegas dalam pembagian kerja dan sikap kurang peduli terhadap kinerja karyawan marketing sehingga membuat karyawan marketing kurang menghormati pimpinan dengan sering datang terlambat dan pulang sebelum jam kerja berakhir, pimpinan juga tidak memberikan target dalam pencapaian kinerja sehingga karyawan marketing merasa pimpinan tidak bisa membuat

karyawan marketing menjadi antusias dalam berkerja guna memajukan perusahaan, pimpinan juga tidak memberikan ide ide untuk membuat sistem pengerjaan laporan agar lebih efektif dan juga kurang peduli terhadap masukan yang disampaikan karyawan marketing terhadap dirinya. Hal tersebut membuat karyawan marketing merasa pimpinan dianggap kurang bisa membangkitkan semangat para karyawan marketing dalam berkerja dan juga dianggap tidak memiliki kepedulian terhadap karyawan marketing. Akibatnya, karyawan berkerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggungjawab nya yang berdampak kepada menurunnya kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MEGA BINTANG LOGISTIK“**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega Bintang Logistik?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega Bintang Logistik?
3. Apakah Terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega Bintang Logistik?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan marketing PT. MegaBintang Logistik yang berjumlah 35 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Pada PT. Mega Bintang Logistik.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan perusahaan yang beralamatkan di Tanjung bintang

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan maret 2024 sampai dengan agustus 2024.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi *Organizational Citizenship Behavior*, Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Bintang Logistik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dari tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Bintang Logistik.
2. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Bintang Logistik.
3. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Bintang Logistik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia.

1.5.2 Bagi Institusi IIB Darmajaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahankajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan PT. Mega Bintang Logistik

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan *Organizational citizenship behavior*, Gaya Kepemimpinan Transformasional untuk meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Mega Bintang Logistik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengantiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yangmendasari diadakannya penelitan, rumusan masalah, tujuan dan manfaatpenelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini berisi Landasan Teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisioperasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data,dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**