

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor tersebut. Di dalam suatu perusahaan keberadaan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalankan aktivitas suatu perusahaan. Setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan *output* optimal bagi perusahaan.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia nya dapat berjalan efektif maka perusahaan itu ditentukan oleh produktivitas karyawannya. Produktivitas kerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan, perhatian yang begitu besar terhadap masalah produktivitas kerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan.

Menurut Edy Sutrisno (2019:100) mengemukakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.

Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja karyawan ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Produktivitas karyawan merupakan faktor utama bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, produktivitas merupakan hasil yang diperoleh perusahaan setelah melalui tahapan tertentu seperti *input* dan *output*, Rusby (2021).

Produktivitas kerja tidak hanya bergantung pada jumlah pekerjaan yang dihasilkan, tetapi kualitas pekerjaan juga menjadi penilaian penting yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, jika suatu perusahaan ingin meningkatkan produktivitas kerja, maka harus memperhatikan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan. Setiap karyawan dituntut untuk dapat memberikan kontribusi positif melalui produktivitas kerja yang baik, karena produktivitas organisasi tergantung pada tinggi rendahnya produktivitas karyawannya (Adriyanto dan Prasetyo, 2021).

Produktivitas kerja merupakan ukuran tingkat pencapaian tujuan organisasi melalui hasil kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Setiap organisasi atau perusahaan akan selalu berupaya meningkatkan produktivitas tenaga kerjanya, karena produktivitas yang tinggi mencerminkan efisiensi, efektivitas, serta kontribusi optimal dari karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan, Agustin et.al (2022).

Peneliti melakukan penelitian di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung. PT. Lautan Berlian Utama Motor merupakan salah satu dealer kendaraan khusus merk Mitsubishi yang memiliki jaringan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan dan penyediaan suku cadang serta jasa lainnya. PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik terletak di Jalan Kh Moch. Mansyur No.29 Way Lunik Bandar Lampung. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1981 dan mempunyai Visi “Dealer terbaik di Indonesia yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan dengan tepat dan terjamin” dan Misi lautan berlian adalah dealer

kendaraan Mitsubishi yang memiliki jaringan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan, suku cadang dan jasa lainnya yang mampu untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan dengan tepat dan terjamin untuk mendapatkan keuntungan yang optimal.

PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung memiliki beberapa departemen atau bagian dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Pembagian departemen tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam penilaian kinerja setiap departemen dan juga untuk memudahkan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing departemen. Berikut data mengenai jumlah karyawan pada setiap bidang pekerjaan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Data Karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Tahun 2024

No.	Divisi	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	Office	Pimpinan	3
		Staff Administrasi	5
		Kasir	3
		Sc	4
2.	Service	Leader/ kepala grub	3
		Work Shop Head	2
		Mekanik	37
		Admin	1
3.	Sparepart	Sales sparepart	2
		Part runner/ gudang	3
3.	Sparepart	Admin	2
Jumlah			65

Sumber :PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung, 2024

Tabel 1.1 menunjukkan struktur jumlah karyawan di perusahaan yang terbagi dalam tiga divisi yaitu, Office, Service, dan Sparepart, dengan total 65 karyawan. Divisi office terdiri dari 4 jabatan dengan total karyawan 15 orang. Divisi service terdiri dari 4 jabatan dengan total karyawan 43 orang dan di dalamnya terdapat 37 orang karyawan mekanik yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini. Selanjutnya divisi sparepart terdiri dari 3 jabatan dengan jumlah karyawan 7 orang.

Tingkat produktivitas karyawan di tunjukkan dengan banyaknya jumlah pemesanan atau *booking* yang masuk. Jika jumlah pemesanan lebih banyak dari sebelumnya maka produktivitas dikatakan meningkat. Begitupun sebaliknya jika jumlah pemesanan sedikit dan berkurang dari yang sebelumnya maka tingkat produktivitas dikatakan menurun. Berikut ini tabel produktivitas kerja karyawan selama tahun 2024.

Tabel 1.2

Data Report Service PT. Lautan Berlian Utama Motor Tahun 2024

No	Bulan	Target	Pencapaian
1.	Januari	350 unit	209 unit
2.	Februari	350 unit	196 unit
3.	Maret	350 unit	228 unit
4.	April	350 unit	201 unit
5.	Mei	350 unit	203 unit
6.	Juni	350 unit	211 unit
7.	Juli	350 unit	207 unit
8.	Agustus	350 unit	227 unit
9.	September	350 unit	236 unit
10.	Oktober	350 unit	225 unit
11.	November	350 unit	185 unit
12.	Desember	350 unit	206 unit
Total			2.534 unit

Sumber : PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung, 2024

Berdasarkan tabel 1.2, target penjualan atau produksi ditetapkan setiap bulan yaitu 350 unit, sehingga total target dalam satu tahun 4.200 unit. Namun, total yang tercapai pada tahun 2024 yaitu 2.534 unit, yang berarti hanya sekitar 60,33% dari target tahunan yang berhasil direalisasikan. Tidak ada satu bulan pun yang mencapai target 350 unit. Pencapaian tertinggi terjadi pada bulan september yaitu 236 unit dan yang terendah terjadi pada bulan november 185 unit. Tidak tercapainya target ini menunjukkan adanya masalah dalam produktivitas kerja, khususnya pada peran mekanik dalam proses operasional dealer. Mekanik yang tidak menunjukkan perilaku positif seperti inisiatif kerja, kedisiplinan, kepedulian terhadap rekan atau kesediaan membantu di luar tugas pokok cenderung bekerja kurang produktif. Selain itu, jika pelatihan yang diberikan tidak rutin sesuai dengan kebutuhan di lapangan maka mekanik tidak memiliki kompetensi yang cukup untuk bekerja.

Dalam hal ini produktivitas kerja menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja karyawan, khususnya dalam penelitian ini yaitu bagi pekerja teknis seperti mekanik. Perlu di perhatikan beberapa faktor yang membantu kualitas produktivitas dalam suatu perusahaan tersebut dalam mencapai target yang di harapkan. Produktivitas bisa saja menurun akibat lingkungan kerja yang kurang baik, peralatan yang jarang terawat dan *safety*. Aspek penting dalam meningkatkan produktivitas kerja adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* selain itu juga harus adanya pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja khusus nya mekanik.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai, dimana pegawai yang baik akan cenderung menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam lingkungan kerja, membuat organisasi menjadi lebih baik dengan pegawai yang menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Menurut Sucahyowati dan Suryani (2022), OCB merupakan perilaku pegawai yang permisif, kooperatif, sukarela tetapi perilaku pegawai tersebut tidak secara langsung dapat dipindai dalam suatu sistem kerja yang formal, meskipun

demikian perilaku pegawai seperti ini sangat diharapkan memiliki dampak positif keberlangsungan organisasi. Menurut Robbins (2020), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku pegawai yang melampaui kewajiban formalnya tetapi berpengaruh baik sebab dapat menunjang efektivitas organisasi.

Menurut Prayogi et al. (2021), bahwa OCB merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh individu atau pegawai secara sukarela yang bukanlah kewajiban suatu deskripsi kerjanya (*job description*) dan dengan tanpa meminta imbalan apapun sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi. OCB mencerminkan sikap yang positif terhadap organisasi dan rekan kerja serta kemauan untuk berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan bersama.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang memungkinkan pegawai untuk mempunyai kinerja diatas harapan organisasi, yang mana pegawai siap menerima tugas tambahan, mematuhi peraturan serta prosedur yang berlaku dan juga saling membantu di antara rekan kerja. Pegawai yang mempunyai keterikatan yang kuat dengan pegawai lain dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan organisasi.

Selain *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pelatihan juga dapat mempengaruhi Produktivitas Kerja. Menurut Anuar Prabu (2019) penggunaan istilah pelatihan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi. Pelatihan dimaksudkan untuk karyawan tingkat bawah (pelaksana). Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Menurut Gugum Gumilar (2018) alasan diterapkannya pelatihan bagi karyawan adalah pegawai yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan, perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja, meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas karyawan, karyawan menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada. Kegiatan pelatihan yaitu untuk menopang kinerja karyawan dengan proses mengajarkan karyawan baru atau lama agar supaya mempunyai keahlian dan pengetahuan. Dalam memberikan fasilitas pelatihan terdapat beberapa unsur yang harus diperhatikan seperti kesesuaian silabus dengan jenis dan kebutuhan pelatihan, kualitas instruktur, penyediaan biaya serta kualitas peserta.

Pelatihan adalah proses pembelajaran yang ditujukan kepada karyawan agar pelaksanaan pekerjaan memuaskan. Menurut Veithzal Rivai (2017) Pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang lebih mengutamakan pada praktek daripada teori. Dengan adanya pelatihan perusahaan memperoleh masukan yang baik menghadapi tantangan-tantangan manajemen yang terus berkembang dengan memiliki karyawan yang dapat memenuhi penyelesaian masalah yang ada pelatihan merupakan suatu usaha yang terencana dari perusahaan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan.

Tabel 1.3

Program Pelatihan PT. Lautan Berlian Utama Motor

Jenis Pelatihan	Jumlah Karyawan	Mengikuti	Lokasi
Pelatihan Sistem Mesin	37	20	KTB Palembang
Pelatihan Sistem Kelistrikan Otomotif	37	17	KTB Palembang

Sumber :PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung, 2024

Tabel 1.3 Menunjukkan pelatihan yang diselenggarakan perusahaan ada dua jenis pelatihan, yaitu pelatihan sistem mesin dan pelatihan sistem kelistrikan otomotif. Dari total 37 karyawan, sebanyak 20 orang karyawan mengikuti

pelatihan sistem mesin dan 17 orang karyawan mengikuti pelatihan sistem kelistrikan, pelatihan dilaksanakan di PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors (KTB) Palembang sebagai pusat pelatihan resmi. Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan belum mencakup seluruh mekanik, sehingga masih terdapat sebagian karyawan yang belum memperoleh pelatihan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam pelatihan.

Permasalahan yang terkait pelatihan yang terjadi di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung yang pertama kurangnya pemahaman tentang tujuan pelatihan yang berdampak baik dalam meningkatkan keterampilan kerja karyawan untuk mencapai kinerja dan produktivitas perusahaan. Kedua kurang memberikan materi pelatihan kepada karyawan khususnya bagian mekanik yang memerlukan skill dan kemampuan khusus. Ketiga metode pelatihan yang kurang sesuai dengan kemampuan pemahaman karyawan. Keempat banyaknya karyawan khususnya dibagian mekanik yang membutuhkan pelatihan dalam mengembangkan kemampuan dan keterampilannya. Kelima kurangnya motivasi dalam pelaksanaan pelatihan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa produktivitas kerja karyawan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung belum optimal, terlihat dari pencapaian target service yang hanya 60,33% sepanjang tahun 2024. Rendahnya pencapaian ini diduga dipengaruhi oleh perilaku OCB karyawan yang belum sepenuhnya terbentuk, seperti kurangnya inisiatif, kedisiplinan dan kesediaan membantu rekan kerja di luar tugas formal. Selain itu, pelaksanaan pelatihan juga masih terbatas, baik dari segi jumlah peserta, kesesuaian materi, maupun motivasi karyawan dalam mengikuti pelatihan. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan perusahaan untuk mencapai target produktivitas dengan kenyataan di lapangan, sehingga perlu diteliti lebih lanjut mengenai pengaruh OCB dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Dengan berbagai permasalahan yang telah diungkapkan pada latar belakang diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN PELATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PT. LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR CABANG WAY LUNIK BANDAR LAMPUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat diajukan rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1.2.1** Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung?
- 1.2.2** Apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung?
- 1.2.3** Apakah *Organizational Citizenship Behavior* dan Pelatihan berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan bagian mekanik PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung yang berjumlah 37 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah tempat atau lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Lautan Berlian Utama Motor, Jl. KH. Moch. Salim No. 29, Way Lunik, Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup waktu Penelitian

Waktu yang ditentukan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei 2025-Agustus 2025.

1.3.5 Ruang Lingkup Peneliti

Ilmu pengetahuan peneliti dalam meneliti adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelatihan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong perusahaan agar karyawan khususnya mekanik dapat meningkatkan kinerjanya dan memastikan karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung tujuan perusahaan.

1.5.2 Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan institusi serta dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen umumnya dalam bidang sumber daya manusia.

1.5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mencantumkan tentang kajian teori pengertian kinerja, motivasi ekstrinsik dan etos kerja selain itu bab ini juga membahas kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjelasan tentang populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, definisi dan pengukuran variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Way Lunik Bandar Lampung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dalam bentuk rekomendasi sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**