

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam masa kompetitif saat ini, perusahaan-perusahaan dunia telah menyadari bahwa hanya dengan mengembangkan sumber daya manusia, perusahaan bisa tetap tumbuh karena sisi inovasi produk berada pada manusia itu sendiri. Sumber daya manusia menjadi aset atau modal penting dalam organization effectiveness dalam mengembangkan sistem dan upaya-upaya inovasi produk sehingga bisa tetap memiliki nilai-nilai competitive advantage dibanding dengan kompetitor-kompetitor. Aspek manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena mereka adalah penggerak perusahaan sehingga dapat berjalan, berkembang, bertahan dan berimprovisasi dalam memajukan perusahaan. Oleh karenanya, manusia adalah intangible assets/human capital yang meliputi level pendidikan, knowledge, skill, kompetensi, sikap kerja, kemampuan berinovasi, motivasi, organizational citizenship behavior, hubungan dengan rekan kerja, konsumen, supplier, dan sebagainya. Robbins dan Judge (2008:40) mengemukakan perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekadar tugas biasa mereka -yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Pernyataan tersebut sangat beralasan mengingat dunia kerja saat ini sangat dinamis dan sangat cepat berubah. Tugas-tugas yang dikerjakan oleh tim dan fleksibilitas pegawai sangat membantu perusahaan dalam mencapai kesuksesan. Oleh karenanya, organisasi atau perusahaan membutuhkan karyawan yang akan memperlihatkan perilaku “kewargaan yang baik”, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi karugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Dalam dunia bisnis yang semakin dinamis dan memiliki persaingan yang sangat ketat, setiap organisasi dituntut untuk memiliki fleksibilitas, kecepatan untuk merespon perubahan, serta kemampuan berinovasi supaya dapat bertahan didalamnya. Untuk memenuhi tuntutan bisnis tersebut, disinilah peran sumber daya manusia sangat diperlukan. Pentingnya sumber daya manusia juga terlihat dari aktifitas perusahaan dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Guna upaya pencapaian tujuan, organisasi menuntut karyawan melakukan pekerjaan secara efektif. Hendrawan (2020) Peningkatan efektifitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan oleh individu atau anggota yang mempunyai peran untuk menjalankan kegiatan di dalam organisasi. Karyawan diharapkan memiliki inisiatif untuk melakukan kegiatan yang tidak hanya mencakup *in role* saja tetapi *extra-role* yang dapat memberi keuntungan bagi organisasi yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Brahmasari (2019) menjelaskan bahwa Sejarah tentang OCB dimulai pada tahun 1977 ketika Dennis Organ bermaksud membuat suatu studi untuk menjawab keingintahuannya. Pada saat itu banyak peneliti yang percaya bahwa kepuasan kerja mempengaruhi produktivitas. Ternyata tidak banyak temuan empiris yang dapat mendukung kepercayaan tersebut. Dalam studinya, Organ mencoba menjelaskan dan mempertahankan pandangan populer tersebut dengan membedakan antara pengukuran produktivitas secara kuantitatif dan kualitatif yang seringkali tidak tercermin dalam produktivitas masing-masing pekerja. Pengukuran secara kualitatif dapat berbentuk perilaku seperti: saling membantu rekan kerja, mengikuti semangat dan peraturan di lingkungan kerja, serta mengakomodasi perubahan yang sering dibuat oleh manajer untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Studi lain yang dilakukan oleh Bateman dilakukan untuk mengetahui dampak dari kelebihan pekerjaan (*job overload*) terhadap sikap dan perilaku. Para peneliti tersebut menghitung kelebihan pekerjaan, sikap personal,

perilaku, dan sikap suatu kelompok pekerja non-akademis di Universitas Indiana dalam dua periode waktu yang berbeda, masing-masing sekitar enam dan delapan minggu. Desain studi ini memungkinkan untuk pembuatan kesimpulan tentang arah pengaruh apakah kelebihan pekerjaan mempengaruhi sikap dan perilaku pekerja atau sebaliknya.

Organizational citizenship behavior (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. Menurut Maula (2018) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal. Menurut Rahayu (2018) *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas.

Pada penelitian ini penulis memilih PT Mahakam Beta Farma. PT Mahakam Beta Farma adalah usaha pertama Mahakam Group di industri farmasi, yang memproduksi produk farmasi terjangkau dengan standar kualitas internasional dan PT Mahakam Beta Farma menjadi suplayer produk farmasi untuk banyak rumah sakit dan apotek di bandar lampung. PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung memiliki karyawan yang berjumlah 35 karyawan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan pada PT Mahakam Beta Farma Bandar
Lampung Tahun 2020

Jabatan	Jumlah (Orang)
Office	
Supervisor	1
HRD	2
Keuangan	2
Gudang	15
Administrasi	6
Marketing	9
Jumlah	35

Sumber : PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung (2021)

Variabel yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* adalah variabel dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*) dan Komitmen Afektif. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2019) yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*, penelitian Meiwinter (2018) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* tidak berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* dan Badiroh (2018) yang menunjukkan bahwa Komitmen Afektif berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*, Susilo (2018) menunjukkan bahwa Komitmen Afektif tidak berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

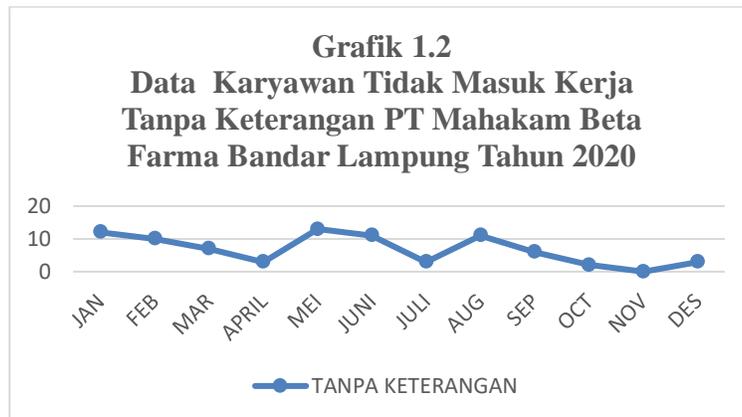
Terdapat permasalahan perusahaan terkait *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan peralatan kesehatan, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan agen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh agen. Sangat diperlukan dukungan *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang baik dari para karyawan PT Mahakam Beta Farma, jika perilaku OCB baik maka Produktivitas perusahaan akan meningkat.

Penulis mendapatkan beberapa data yang diberikan perusahaan yaitu karyawan tidak masuk kerja karena sakit dan izin, karyawan tidak masuk kerja tanpa keterangan dan juga data indisipliner, yang menandakan lemahnya tingkat OCB terutama dalam hal *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan). Berikut ini adalah grafik absensi karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.



Sumber : PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung tahun 2020

Menjelaskan tentang karyawan yang tidak masuk kerja karena izin dan sakit pada PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung terbilang tinggi pada akumulasinya karyawan yang izin dan sakit tertinggi terjadi pada bulan Januari dengan total 9 karyawan dan yang terendah pada bulan Desember dengan tidak adanya karyawan yang sakit maupun izin, hal ini tentu sangat mengganggu jalannya aktivitas perusahaan. Selain karyawan tidak masuk kerja karena sakit dan izin ada pula karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan. Berikut ini grafik yang menunjukkan karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan.



Sumber : PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung tahun 2020

Menjelaskan tentang karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan pada PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung terbilang tinggi pada akumulasinya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan tertinggi terjadi pada bulan Mei dengan total 13 karyawan dan yang terendah pada bulan November dengan tidak adanya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan. Hal tersebut membuat manajemen perusahaan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung bertindak cepat dengan melakukan tindakan yaitu memberikan banyak SP terhadap karyawannya dan tak segan melakukan PHK terhadap karyawan, karena dirasa akan berdampak negatif kepada tingkat produktif perusahaan jika memiliki karyawan yang tidak kompeten dan tidak memenuhi standar perusahaan. Berikut ini data karyawan yang mendapatkan SP (Surat Peringatan) karena tindakan *indiscipliner* pada PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Data Karyawan Yang Mendapatkan SP (Surat Peringatan) PT Mahakam
Beta Farma Bandar Lampung Tahun 2020

Bulan	Karyawan SP 1	Karyawan SP 2	Karyawan SP 3
Januari	3	1	1
Februari	2	2	0
Maret	4	2	1
April	2	1	0
Mei	4	3	2
Juni	3	0	0
Juli	5	2	0
Agustus	6	1	1
September	0	2	0
Oktober	1	0	0
November	0	4	0
Desember	0	0	0

Sumber : PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung tahun 2020

Hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung, HRD menjelaskan bahwa ditemukan tindakan karyawan seperti, rendahnya rasa tolong menolong sesama karyawan, karyawan terlihat merasa enggan untuk dapat meningkatkan standar kerjanya dan terkesan menurunkan standar kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan terlihat dari banyaknya karyawan yang kurang disiplin dalam melakukan aktivitas kerja, serta kurang memiliki inisiatif untuk membantu sesama rekan kerja terlihat dari karyawan tidak memiliki keinginan untuk meringankan permasalahan karyawan lain ketika adanya karyawan meminta untuk bertukar shift kerja dan juga kurangnya partisipasi dan dukungan secara sukarela sesama karyawan. Hal tersebut menandakan rendahnya sikap *Organizational citizenship behavior* (OCB) di perusahaan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.

Putra (2019) menjelaskan Dampak positif yang muncul dari OCB yaitu perilaku yang muncul dari diri sendiri dan berlaku di seluruh pekerjaan, sebuah perilaku seseorang membantu dalam pekerjaan orang lain. Sebagai contoh, karyawan memberikan bantuan lebih untuk membantu pekerjaan lain sehingga memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi. Selain memberikan dampak positif, dampak negatif dari OCB juga menjadi bahasan di beberapa literatur. Salah satu alasan mengapa OCB mungkin tidak cukup dikenal secara umum adalah adanya kemungkinan bahwa persepsi OCB berbeda antara satu individu dengan individu yang lain. Karyawan melakukan perilaku OCB tidak sepenuh hati, karyawan mungkin juga menggunakan manajemen kesan (*impression management*) sehingga atasan mereka akan melihat mereka sebagai “prajurit yang baik” (*goodsoldiers*).

Faktor utama yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* adalah Komitmen Afektif. Menurut Rahayu (2018) Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada individu karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung akan setia pada organisasi karena hal itu mencerminkan keinginan karyawan yang sebenarnya dalam hatinya. Harianto (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak terhadap tujuan – tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. *organizational commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap HRD PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung terkait lemahnya komitmen afektif yaitu rendahnya rasa loyalitas karyawan dalam berkerja di perusahaan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung terlihat dari mencuri waktu untuk istirahat pada saat berkerja, serta rendahnya peran serta karyawan terlihat dari tidak perdulinya karyawan terhadap sampah yang berserakan di area kerja dan juga kurang perdulinya karyawan untuk

membangun ikatan emosional dengan sesama karyawan terlihat dari ketika perusahaan mengadakan meeting banyak karyawan yang tidak mengikutinya. Hal tersebut sangat mempengaruhi rendahnya sifat *Organization Citizenship Behavior*.

Variabel lain yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* adalah variabel dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*). Persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menurut Wijaya (2018) Persepsi dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka. Menurut Maula (2018) *Perceived Organizational Support, namely perceived organizational support, is the degree to which workers believe that the organization assesses its contribution and cares about employee welfare.*

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung terkait lemahnya Persepsi dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*) yang diberikan perusahaan terhadap karyawan ditemukan seperti, karyawan kurang merasa puas dalam berkerja terlihat dari kurangnya dukungan atasan terhadap apa yang mereka kerjakan, terlihat dari tidak adanya kejelasan tentang pengembangan karir yang diberikan perusahaan dan juga adanya ketidakadilan dalam pemberian gaji yang mana gaji yang diterima karyawan baru nominalnya sama dengan yang diterima karyawan lama dan juga sering terjadinya keterlambatan perusahaan dalam membayarkan insentif dan uang lembur karyawan, Hal tersebut membuat kondisi kerja dan lingkungan kerja di perusahaan tidak baik

dikarenakan kurangnya dukungan dari perusahaan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.

Ketika karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi karena merasa didukung penuh oleh organisasi yang akan berimbas kepada kinerja dan perilaku mereka yang mau bekerja melebihi kewajiban mereka (OCB).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH KOMITMEN AFEKTIF DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PT MAHAKAM BETA FARMA BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah Komitmen Afektif Berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung yang berjumlah 35 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Pada PT Mahakam Beta Farma Di Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan perusahaan yang beralamatkan di Kompleks Pergudangan Campang, Jl. Tembesu No.8/A Kav.22 Soekarno Hatta, Campang Raya, Tj. Karang Tim., Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2020 sampai dengan Februari 2021.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Komitmen Afektif dan *Perceived Organizational Support* Karyawan Pada PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah Komitmen Afektif Berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Pada PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Pada PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh Komitmen Afektif dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi akademisi dan pembaca, memberikan pengetahuan tentang masalah Komitmen Afektif dan *Perceived Organizational Support* dan di perusahaan

dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang masalah Komitmen Afektif dan *Perceived Organizational Support*

2. Bagi perusahaan, Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan
3. Bagi peneliti dan penelitian selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman mengenai *Organizational Citizenship Behavior*, serta menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka 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 definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart.