

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi yang mendesak saat ini dapat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan baik teknologi, iklim organisasi, hingga sumber daya manusia yang berperan di dalamnya, dimana suatu organisasi dituntut untuk mampu berinovasi, aktif, dan tanggap akan segala kebutuhannya dalam mengembangkan organisasi. Dengan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada organisasi salah satunya yaitu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat diolah secara efisien dan efektif maka akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Banyaknya sumber daya manusia saat ini mengharuskan berfikir secara seksama yaitu bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang handal sesuai dengan tuntutan organisasi.

Sumber daya manusia adalah faktor yang terpenting dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu organisasi harus memiliki kualitas sumber daya manusia dalam kondisi yang sangat baik. Tanpa adanya sumber daya manusia, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk dikelola menjadi suatu produk. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki pikiran, perasaan, keinginan, kemampuan dan keterampilan, serta memiliki daya dan karya.

Budaya organisasi dalam suatu perusahaan memiliki karakter yang berbeda-beda sekalipun mereka menjalankan fungsi yang sama. Ini menjadi salah satu pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya didalam suatu organisasi ada yang sesuai dengan anggota atau karyawan baru, ada juga yang tidak sesuai sehingga seorang anggota baru atau karyawan yang tidak sesuai dengan budaya organisasi tersebut harus dapat menyesuaikan jika mereka ingin bertahan berada diorganisasi tersebut. Budaya organisasi ini dapat membuat suatu organisasi menjadi terkenal dan bertahan lama. Yang menjadi permasalahan tidak semua budaya organisasi dapat menjadi pendukung organisasi itu. Ada budaya organisasi yang mana tidak sesuai dengan perkembangan zaman. Artinya tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan terlebih yang dikhawatirkan lagi adalah organisasi itu tidak mau menyesuaikan budaya nya dengan perkembangan zaman karena merasa dia yang paling benar. Dalam keadaan ini anggota organisasi tidak akan memiliki kinerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh suatu organisasi.

Budaya organisasi adalah suatu presepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota atau suatu system dari makna bersama, Robbins (2002: 247). Dapat dipahami bahwa terdapat proses yang kompleks pada interaksi anggota organisasi yang membentuk budaya organisasi. Setiap budaya mengembangkan aturan dan norma-norma yang mempengaruhi para anggota budaya itu. Tetapi orang-orang tidak hanya dipengaruhi oleh budaya tersebut, tetapi mereka menciptakan budaya, Mulyana (2005: 91).

Sementara itu setiap individu dalam organisasi tidak lepas dari hakikat nilai-nilai budaya yang dianutnya. Budaya organisasi yang luas akan memberikan pengaruh yang kuat terhadap struktur dan fungsi organisasi. Selain itu budaya organisasi menjadi salah satu instrument yang penting dalam terbentuknya suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif sesuai dengan harapan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005: 79) Budaya organisasi adalah suatu wujud tanggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut merasakan, memikirkan, dan berinteraksi terhadap lingkungan yang beraneka ragam. Setiap organisasi memiliki ciri khas yang membedakannya dengan organisasi yang lainnya dan merupakan suatu identitas bagi organisasi dan ciri khas inilah yang dinamakan budaya organisasi.

Selain unsur budaya organisasi, unsur loyalitas karyawan juga memiliki peran yang sangat penting bagi setiap organisasi, agar terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan, dan dengan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Menurut Robbins (Dalam Ardiansyah 2017:5). Loyalitas merupakan suatu sikap mental karyawan yang ditunjukkan kepada keberadaan perusahaan sehingga karyawan akan tetap bertahan dalam perusahaan, meskipun perusahaan tersebut maju atau mundur, Nitisemito (2004:135).

Loyalitas ini dapat terbentuk apabila seorang karyawan memiliki keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang memuaskan atau hasil

yang maksimal. Loyalitas ini harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan afektif. Apabila pada satu perusahaan atau organisasi maupun instansi karyawan memiliki loyalitas yang rendah ketika melakukan pekerjaannya maka perusahaan itu akan mengalami kerugian yang disebabkan karena sifat karekturnya (bawaan), kekecewaan karyawan, dan sikap atasan, serta perasaan negatif, seperti ingin meninggalkan perusahaan, merasa bekerja di perusahaan lain lebih menguntungkan. Sebaliknya dengan karyawan yang menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang optimal.

Untuk membentuk organisasi yang baik bergantung pada karyawan yang ada di dalamnya terutama perilaku dari masing-masing karyawan. Perilaku individu didalam organisasi disebabkan atas perilaku perilaku yang sesuai dengan peran (*intra-role behavior*) dan perilaku di luar atau melebihi peran (*extra-role behavior*). *Extra-role* sendiri memiliki banyak istilah salah satu istilah tersebut yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. *Organizational Citizenship Behavior* juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi tugas. Gibson, *et al* (2011) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang memiliki sifat

*Organizational Citizenship Behavior* akan mengendalikan perilakunya sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik bagi kepentingan organisasi. Organisasi yang sukses sangat memerlukan karyawan yang mau melakukan pekerjaan melebihi batas tugas mereka dan mengusahakan kinerjanya melebihi apa yang diharapkan oleh perusahaan. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan patut untuk mendapatkan perhatian dan penghargaan khusus agar karyawan selalu terpacu untuk melakukan perilaku OCB. Perilaku tersebut seperti menolong rekan kerja, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja, sukarela terhadap tugas-tugas ekstra. Dengan hasil yang maksimal dari *Organizational Citizenship Behavior* secara langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka selanjutnya.

Kinerja adalah sesuatu yang harus di capai. Kinerja perusahaan merupakan hasil keputusan-keputusan manajemen untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja berasal dari Bahasa *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi). Kemudian Mangkunegara (2013:9), mengatakan “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yaitu bagaimana cara melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

Selain itu kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka agar tercapai tujuan organisasi bersangkutan. Dengan kata lain, kinerja perorangan dan kinerja kelompok sangat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Organisasi harus dapat memahami bahwasannya sumber daya manusia adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam keberhasilan organisasi. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pemberdayaan manusia. Dengan demikian, dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok masing-masing dalam rangka untuk menciptakan tujuan organisasi.

Dalam sebuah perusahaan seringkali muncul suatu permasalahan mengenai kinerja karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Padahal pada dasarnya kinerja karyawan yang baik merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan perusahaan dalam menjaga sumberdaya manusia yang dimiliki. Hal ini dapat disebabkan karena karyawan merasa kualitas kehidupan kerja yang diberikan oleh perusahaan kurang tercukupi sehingga karyawan menilai tidak ada imbal balik dari pihak perusahaan, oleh sebab itu karyawan tidak

merasakan kepuasan dan kualitas kehidupan kerja yang baik, hal tersebut akan menyebabkan dampak terhadap perilaku kerja karyawan yang kurang baik bagi perusahaan. Perilaku yang kurang baik misalnya adalah berkurangnya kedisiplinan karyawan dalam bekerja, tidak adanya semangat dalam bekerja, menurunnya kinerja karyawan, atau karyawan akan enggan berkomitmen terhadap perusahaan dengan jalan keluar dari perusahaan. Selain itu menurunnya kinerja karyawan juga dapat disebabkan dengan kondisi budaya organisasi yang tidak mendukung.

Demikian halnya dengan perusahaan yang menjadi objek penelitian kali ini perusahaan PT. Pulau Batu merupakan perusahaan global yang memiliki rangkaian produk batu alam premium ekstensif yang dijual melalui jaringan distribusi di seluruh dunia. PT. Pulau Batu merupakan salah satu perusahaan yang berorientasi pada peningkatan volume penjualan..

Sebagai perusahaan yang menginginkan tujuan perusahaan agar berjalan dengan baik dan tercapai maka PT. Pulau Batu membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik bagi perusahaan. Dengan adanya kinerja karyawan yang baik maka diharapkan tingkat loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan membaik sehingga dapat mengurangi bentuk-bentuk kemangkiran karyawan yang terjadi selama ini. Kasus yang dialami oleh PT. Pulau Batu misalnya istirahat lebih cepat sebelum bel istirahat berbunyi, mangkir pada saat jam kerja, bergurau atau tidak serius dalam berkerja. Permasalahan seperti ini yang sering dijumpai oleh perusahaan yang mana akan menghambat aktivitas dan

produktivitas kerja sehingga karyawan berkerja kurang maksimal.

Manajemen perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Karena suatu perusahaan yang baik tidak lepas dari pengelolaan sumber daya manusia yang ada. Oleh sebab itu permasalahan yang terjadi dalam perusahaan mengenai kinerja karyawan yang kurang baik pada karyawan harus segera dicari solusinya.

Dari permasalahan yang timbul diharapkan usaha membentuk budaya organisasi , loyalitas karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* akan berpengaruh terhadap terhadap kinerja karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Untuk itu penulis dalam penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Loyalitas Karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam melakukan suatu aktivitas setiap organisasi tidak lepas dari hambatan yang merupakan suatu masalah yang harus dihadapi dan diatasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Adapun masalah yang dihadapi antara lain :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo ?
2. Apakah Loyalitas Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo ?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo ?



4. Apakah budaya organisasi, loyalitas karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis membagi tujuan menjadi dua yaitu tujuan yang bersifat umum dan tujuan yang bersifat khusus, yaitu:

#### Tujuan Umum

1. Untuk dapat melengkapi salah satu syarat bagi mahasiswa dalam memperoleh gelar sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Untuk menerapkan beberapa ilmu pengetahuan yang diperoleh pada saat menempuh proses belajar di bangku kuliah.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

#### Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Budaya Organisasi, Loyalitas Karyawan, dan *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB) bertherhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pulau Batu Sidoarjo.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam pembuatan penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan analisa perusahaan terhadap kinerja para karyawan, serta dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi perusahaan guna memperbaiki kinerja karyawan yang ada didalam perusahaan.

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya hasil penelitian merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan Universitas terhadap dunia kerja dalam menghadapi kendala atau permasalahan yang sedang terjadi. Sebab didalam proses penelitian terdapat suatu pemecahan masalah yang nantinya akan dikaji berdasarkan teori yang sudah ada dengan praktek yang terjadi dilapangan.

3. Bagi Peneliti

Dalam proses penelitian ini peneliti dapat memperoleh manfaat berupa ilmu dari proses penerapan yang terjadi, serta turut berperan dalam mencari solusi dari permasalahan yang ada dalam sebuah perusahaan.