

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang didirikan oleh seseorang atau sekelompok orang ataupun badan usaha lain yang mempunyai kegiatan melakukan produksi dan distribusi guna memenuhi kebutuhan ekonomis manusia. Sebuah perusahaan atau organisasi memiliki suatu tujuan yang harus dicapai baik itu dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam suatu sistem operasi perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset penting dan memegang peranan yang tidak dapat dilepaskan dalam suatu perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan penggerak sebuah perusahaan. Sumber daya manusia telah memberikan kreatifitas, tenaga, keahliannya serta waktu yang mereka miliki agar proses didalam perusahaan tetap berjalan dengan baik. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin.

Pada era globalisasi saat ini persaingan antar perusahaan sangat ketat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya persaingan perusahaan baru yang bermunculan di dalam negeri maupun luar negeri. Dalam hal tersebut perusahaan harus mampu menjaga sumber daya manusia yang dimiliki, disamping menjaga perusahaan dengan baik juga dapat mengembangkan sumber daya manusia, agar perusahaan dapat menciptakan kinerja yang baik, dan memiliki kompeten, berkomitmen, serta bisa menjaga loyalitas terhadap

perusahaan. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu pihak yang memiliki kontribusi penting dari suatu organisasi, dimana sumber daya manusia memiliki peranan sebagai pelaku aktif didalam berbagai aktivitas perusahaan.

Perceived Organizational Support (persepsi dukungan organisasi) merupakan salah satu faktor penting didalam memberikan keyakinan global pada karyawan mengenai sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan, menghargai kontribusi mereka dan sejauh mana organisasi siap dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Menurut Grace (2013) dalam Putra dan Sriathi (2017) menyatakan *Perceived organizational support* merupakan kepercayaan dari karyawan tentang bagaimana organisasi menghargai segala kontribusi maupun kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* yang meningkat akan membuat para karyawan merasa memiliki kewajiban penting untuk selalu berkontribusi dan peduli mengenai kesejahteraan maupun tujuan perusahaan. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan organisasi tersebut didalam identitas dirinya atau melekatkan pada prinsipnya dalam bekerja. Maka didalam organisasi karyawan akan bertanggungjawab untuk memberikan kinerja yang terbaik. Karena dengan kinerja karyawan yang maksimal perusahaan atau organisasi akan memberikan penghargaan atau *reward* serta diakui sebagai karyawan yang teladan.

Menurut Shore dan Wayne (1997) dalam Kambu dkk, (2011) Menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan

organisasional menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB) dan berhubungan positif dengan kinerja. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam berhubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*. Dengan demikian kualitas interaksi atasan-bawahan akan meningkatkan kinerja organisasi.

Quality Of Work Life atau kualitas kehidupan kerja merupakan faktor yang tak kalah penting dalam proses pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik dalam perusahaan. Didalam upaya menjaga sumber daya manusia yang ada serta membentuk suatu kondisi kerja yang harmonis maka perusahaan dituntut untuk memberikan *Quality Of Work Life* atau kualitas kehidupan kerja yang baik bagi karyawan. Menurut Inda (2013, p. 3) dalam Kurniawati (2018) *Quality Of Work Life* atau kualitas kehidupan kerja merupakan proses dimana organisasi menanggapi kebutuhan karyawan dalam mengembangkan mekanisme untuk memungkinkan mereka berbagi secara penuh dalam membuat keputusan yang merancang kehidupan mereka di tempat kerja.

Kualitas kehidupan kerja yang didapat oleh karyawan diperusahaan akan berpengaruh terhadap perilaku karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Kualitas kehidupan kerja yang baik juga akan menciptakan suatu kondisi kerja yang lebih baik dan menambah semangat kerja pada karyawan. Karyawan juga membutuhkan kondisi dan kualitas kehidupan kerja yang baik sebelum memberikan kontribusi lebih diluar kewajiban mereka. Dalam menjalankan pekerjaan maka

karyawan akan memberikan waktu, pikiran dan tenaga yang dimilikinya untuk perusahaan secara penuh, begitu juga sebaliknya karyawan akan menuntut kondisi serta kualitas kehidupan kerja yang baik bagi mereka, yaitu mendapatkan imbalan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan. Imbalan yang diberikan kepada karyawan berupa penghargaan atau promosi jabatan.

Organizational Citizenship Behavior dalam sebuah perusahaan merupakan suatu perilaku yang sangat penting, dimana ketika karyawan mampu menunjukkan perilaku tersebut maka akan berdampak pada kinerja perusahaan. *Organizational citizenship behavior* juga disebut dengan peran ekstra karyawan yang mau bekerja melebihi bagian yang ditugaskan oleh perusahaan, dengan kata lain pekerjaan yang dilakukan diluar kewajiban karyawan yang dilakukan dengan sukarela. Selain itu karyawan melakukan peran ekstra untuk membantu sesama rekan kerjanya yang kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perilaku *organizational citizenship behavior* ada pada diri karyawan ketika karyawan merasa mendapatkan dukungan penuh oleh perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge (2013) dalam Kurniawati (2018) *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu Perilaku karyawan diluar tuntutan tugas dan pekerjaan tetapi berdampak positif terhadap organisasi. *Organizational citizenship behavior* timbul dari kemauan diri sendiri untuk ikut memberikan kontribusi lebih tinggi terhadap kinerja organisasi. Karyawan yang merasa didukung oleh perusahaan akan memberikan timbal balik atau perilaku sukarela yang tidak termasuk *standar operasional prosedur* (sistem yang disusun untuk

memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan karyawan, sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir), perilaku spontan atau tanpa diperintah seseorang, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat dan dapat dinilai melalui evaluasi kerja.

Munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* dapat dilihat dari bagaimana karyawan saling membantu sesama rekan kerjanya, rela bekerja melebihi apa yang ditugaskan pada mereka. Karyawan mematuhi peraturan atau prosedur di perusahaan, karyawan mampu menahan beban mengenai pekerjaannya, dan tugas-tugas pimpinan perusahaan akan menjadi lebih ringan ketika karyawan atau perusahaan tersebut memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* yang akan berdampak pada produktivitas karyawan.

Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah UD. Aji Batara Perkasa Mandiri Sidoarjo merupakan *home industry* yang bergerak dalam bidang *spare part* sepeda motor yang sudah memiliki wilayah pemasaran nasional. Dalam aktifitas kerjanya UD. Aji Batara Perkasa Mandiri berusaha menghasilkan produk yang berkualitas agar bisa bersaing dan tidak kalah dengan industri yang lain, meski perusahaan tergolong masih dalam skala kecil. Maka UD. Aji Batara Perkasa Mandiri mempunyai komitmen untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) ISO 9001:2008 dalam operasional industri *spare part* sepeda motor secara konsisten dan berkesinambungan serta fokus kepada pelanggan. Untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan maka industri *spare part* sepeda motor UD. Aji Batara Perkasa

Mandiri juga berkomitmen untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam organisasi agar menghasilkan tenaga-tenaga yang terampil dan kompeten untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan dan mampu meningkatkan performa kerja pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri Sidoarjo.

Perusahaan UD. Aji Batara Perkasa Mandiri Sidoarjo tentunya ingin mencapai suatu tujuan tersebut, maka perusahaan harus mampu memahami apa yang diinginkan karyawannya. Insentif yaitu salah satu bentuk dari dukungan dan penghargaan perusahaan yang merupakan bagian dari *perceived organizational support* perusahaan. Selain insentif, bentuk dukungan dari perusahaan yaitu pengembangan atau pelatihan. UD. Aji Batara Perkasa Mandiri memberikan pengembangan dan pelatihan pada karyawannya namun pengembangan dan pelatihan tersebut belum berjalan rutin sehingga karyawan banyak yang masih belum merasakan dukungan organisasi tersebut. Hal ini menimbulkan dampak negatif dan berpengaruh pada emosional karyawan.

Selain itu, kurangnya perhatian perusahaan akan imbalan yang diberikan kepada karyawan, kurangnya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang tertantang dan kesempatan yang luas untuk mengembangkan dirinya itu sebagai salah satu permasalahan dalam *quality of work life*. Pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri *quality of work life* presentasinya masih kecil, karena karyawan masih merasakan kurangnya dukungan organisasi secara langsung. Dukungan organisasi yang baik serta kualitas kehidupan kerja karyawan yang terpenuhi akan mewujudkan *organizational*

citizenship behavior. Kesadaran akan adanya perilaku *organizational citizenship behavior* menjadi penting dalam perusahaan, maka peneliti akan menganalisa bagaimana UD. Aji Batara Perkasa Mandiri sebagai objek penelitian memberikan dukungannya terhadap karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta bagaimana kualitas kehidupan kerja yang mereka dapatkan, dan dapat meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat diketahui masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan *Quality Of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat disimpulkan permasalahan yang bisa dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo?
2. Apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* dan *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Quality Of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada UD. Aji Batara Perkasa Mandiri di Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
Diharapkan penelitian ini dapat memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya dan bermanfaat menambah pengetahuan tentang Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Quality Of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Secara Praktisi
 - a. Bagi Peneliti
Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah didapatkan selama proses belajar dibangku kuliah untuk menghadapi masalah yang ada dilapangan atau diluar setelah lulus nantinya. Dan penelitian ini

diharapkan memberikan bantuan kepada penulis untuk mengetahui permasalahan dan memberikan alternatif pemecahan masalah yang sedang dihadapi sesuai dengan teori yang sudah didapatkan.

b. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya hasil dari penelitian ini merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan Universitas terhadap dunia kerja dalam menghadapi kendala atau permasalahan yang sedang terjadi.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai pertimbangan bagi para pembuat kebijakan dan memberikan hasil berupa informasi kepada perusahaan yang bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran yang terkait dengan *Perceived Organizational Support* dan *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

