

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi memiliki tujuan yang berbeda satu dengan lainnya. Organisasi pemerintah didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan hak-hak sipil dan ekonomi kepada masyarakat dengan adil dan merata. Organisasi perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan usaha, dan organisasi sosial didirikan dengan tujuan memberikan pengabdian bagi masyarakat. Organisasi dan perusahaan tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan tugas yang sepenuhnya bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengelolaan sumber daya yang efektif akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik, dan kinerja yang baik akan menghasilkan kinerja organisasi yang baik pula dalam proses mencapai tujuan perusahaan.

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi setiap organisasi, karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM nya dapat berjalan baik maka perusahaan berjalan efektif. Penting bagi perusahaan melakukan pengelolaan sumber daya manusia guna yang dimiliki dalam perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan keadaan bagi seluruh karyawan sehingga karyawan mampu dan terpacu untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan melalui kualitas kerja terbaik yang mereka miliki. Perusahaan akan merasa diuntungkan apabila memiliki karyawan dengan perilaku yang positif, selalu

mendukung organisasi, memiliki moral yang baik, patuh terhadap segala peraturan di dalam perusahaan dan berbagai prosedur di tempat kerja. Hal ini didukung oleh Sukarno & Kustini (2018) bahwa sebuah organisasi apabila tidak mempunyai suatu sumber daya manusia bagus tentunya akan berdampak pada organisasi yang sulit untuk pencapaian tujuan industri.

Manusia merupakan makhluk sosial, walaupun manusia merupakan individu yang memiliki karakteristik masing-masing dalam menjalankan kehidupannya manusia tetap membutuhkan bantuan manusia lainnya. Seperti dalam menjalankan tugas dan peran yang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing terkadang seseorang memerlukan bantuan rekannya untuk menyelesaikan tugas tersebut. Selain merasa membutuhkan bantuan, manusia juga mempunyai hasrat untuk membantu rekan atau manusia lainnya yang sedang dalam kesulitan. Atas peristiwa tersebut, dikenal suatu perilaku tolong-menolong antar anggota organisasi yang terjadi atas keinginan dari diri anggota organisasi sendiri yang bersifat sukarela atau terjadi karena dorongan dari dalam diri. Dalam dunia kerja saat ini kemampuan fleksibilitas dalam melakukan pekerjaan juga sangatlah penting. Organisasi tidaklah hanya menginginkan sumber daya manusia yang baik dan produktif saja, akan tetapi organisasi juga mengharapkan seorang karyawan bersedia mengerjakan tugas diluar dari deskripsi pekerjaan seorang karyawan ialah sikap serta perilaku pekerja dalam mengerjakan pekerjaan dengan tulus, sukarela, senang hati serta tidak harus selalu diperintah serta diatur perusahaan guna memberikan suatu pelayanan yang bagus yang disebut dengan istilah OCB atau *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior diperkenalkan oleh Organ (1980) yang didefinisikan sebagai perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Perilaku *organizational citizenship behavior* tidak terdapat pada *job description* karyawan tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin ketat.

Fenomena atas rendahnya tingkat OCB dapat terjadi pada organisasi manapun, termasuk pada PT Karya Abadi Ekspres Logistik. PT Karya Abadi Ekspres Logistik adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *freight forwarding* berdiri sejak tahun 2013 dan berlokasi di Gedung JPT I Area Kargo Bandara Soekarno Hatta. PT Karya Abadi Ekspres Logistik menyediakan jasa pengiriman barang melalui darat, udara, dan laut yang mencakup proses pengurusan dokumen ekspor impor seperti *custom clearance, air and ocean freight*, serta *trucking* ke seluruh Indonesia.

Berdasarkan hasil survey awal menggunakan kuisisioner dengan mengumpulkan jawaban dari 10 karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik diindikasikan terdapat masalah pada indikator *organizational citizenship behavior*, hal tersebut penulis rangkum ke dalam tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1. 1 Hasil Kuisisioner Pra Survei Organizational Citizenship Behavior

No	Daftar Pertanyaan Survey Awal	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda bersedia membantu rekan kerja yang sedang membutuhkan bantuan?	3	7
2	Apakah anda bersedia membantu rekan kerja secara sukarela?	2	8
3	Apakah anda cenderung menghabiskan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan daripada melakukan kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan?	4	6
4	Apakah karyawan di PT. Karya Abadi Ekspres Logistik memiliki sikap individualisme yang tinggi terhadap sesama karyawan ?	1	9
5	Apakah anda selalu berkontribusi dalam membantu karyawan lain saat dengan membutuhkan bantuan?	2	8

Sumber : Data yang telah diolah oleh penulis, 2023

Berdasarkan data yang telah diolah penulis pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa para karyawan pada PT Karya Abadi Ekspres Logistik memiliki sifat individualisme yang tinggi terhadap karyawan lain. PT Karya Abadi Ekspres Logistik memiliki 82 orang karyawan yang terdiri dari 5 unit kerja antara lain : Pemasaran dan Pelayanan, Operasional, Pengelolaan dan Pengembangan, Administrasi dan Keuangan, serta Sarana dan Fasilitas. Para karyawan cenderung melakukan pekerjaan secara individual dan lebih memilih untuk tidak membantu rekan kerja yang sedang memiliki tugas berlebihan atau *overload* dan banyaknya karyawan tidak mau berkontribusi dengan bekerja secara lembur dalam membantu rekan kerja, sehingga terlihat kurangnya

hubungan kerja sama dengan karyawan lainnya. Beberapa karyawan juga memilih untuk tidak membantu rekan kerja yang tidak terkait dengan tugas mereka sehingga pada saat rekan kerja mereka tidak masuk mereka enggan untuk menggantikan peran dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu Kepala Bagian dengan beberapa pertanyaan yang diajukan guna mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang kondisi kerja yang dirasakan selama bekerja di organisasi tersebut. Kegiatan wawancara dilakukan guna melihat sejauh mana masalah yang dirasakan oleh karyawan selaku sampel dalam penelitian. Berdasarkan hasil wawancara, diakui terdapat beberapa masalah yang berhubungan dengan perilaku karyawan dalam bekerja dan ada indikasi rendahnya OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik diantaranya adalah kurangnya niat karyawan untuk saling membantu rekan kerja karena karyawan merasa tugas yang diberikan merupakan tanggung jawab masing-masing dengan diakui ketika pimpinan harus mengarahkan atau perintah kepada karyawan lainnya. Pada hari-hari tertentu seperti hari Sabtu para karyawan sering terlambat pada saat datang ke tempat kerja karena menganggap aktifitas pekerjaan tidak terlalu sibuk seperti hari Senin sampai Jumat dan beberapa karyawan melakukan kegiatan istirahat sebelum jam yang ditentukan dan kembali dengan terlambat sehingga saat diperlukan tidak berada di tempatnya. Beberapa karyawan juga merasa keberatan apabila dihubungi diluar jam kerja dan diarahkan untuk menyelesaikan pekerjaan hingga larut malam. Perilaku suka rela dan rendahnya tingkat kerja sama menjadi hal

yang sangat dirasakan dalam organisasi tersebut. Hal ini mengindikasikan adanya penerapan OCB yang rendah dan iklim organisasi tidak kondusif pada karyawan di PT Karya Abadi Ekspres Logistik.

Menurut Handaru, dkk (2022) bahwa perusahaan harus mengutamakan iklim organisasi yang kondusif, apabila iklim organisasi diperusahaan baik maka hal tersebut dapat menumbuhkan semangat kerja karyawan sekaligus akan berdampak pada meningkatkannya OCB para karyawan. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dapat melakukan hal yang baik untuk organisasinya dalam hal ini adalah perilaku yang lebih dari tugas pokoknya sebagai seorang karyawan dengan berperilaku yang akan menguntungkan organisasinya dan akan merasa puas apabila telah melakukan hal yang baik untuk organisasinya dan memiliki perasaan bahwa dirinya benar-benar adalah bagian dari organisasi tersebut, dan dirinya sangat dihargai dan dibutuhkan dalam organisasi, dan juga memiliki peranan yang sangat penting. Perasaan ini muncul apabila karyawan tersebut memiliki perilaku OCB dan perilaku tersebut dapat muncul apabila memiliki iklim organisasi yang kondusif. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Mukoffi & Tunggadewi (2018) iklim organisasi yang positif memberikan nuansa positif dan berdampak pada perilaku SDM dalam menyelesaikan kewajiban dan tanggung jawabnya menjadi lebih baik. Menurut Wirawan dalam Kuswanti, dkk (2019) mendefinisikan iklim organisasi sebagai berpendapat iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi baik secara individual maupun kelompok yang berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau

terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi serta kinerja anggota organisasi yang akan menentukan kinerja organisasi. Menurut Khairuddin (2020) dalam penelitiannya pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* yang memiliki kesimpulan semakin tinggi nilai dari iklim organisasi maka semakin tinggi juga nilai dari *organizational citizenship behavior*.

Namun, ada penelitian yang menolak pernyataan tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman (2013) menyatakan bahwa iklim organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap OCB dan hasil penelitian oleh Priskila Kurnia Putri (2017) dengan hasil iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini dipertegas oleh penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jajang, dkk (2018) menyatakan bahwa iklim organisasi tidak mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

Selain iklim organisasi adanya penerapan komitmen organisasi memiliki sifat penting dan wajib dimiliki oleh karyawan, sebab hal tersebut menjadikan karyawan untuk lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka dan lebih optimal dalam mencurahkan pikiran, tenaga, perhatian serta waktu untuk pekerjaannya. Menurut Mardiyana & Riana (2019) rendahnya komitmen didalam suatu organisasi akan memberikan dampak negatif, kurangnya tanggungjawab seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Suparyadi dalam Kambey (2016) bahwa komitmen organisasi perlu dilakukan di organisasi tersebut agar karyawan tidak hanya

sekedar merupakan anggota formal, tetapi juga memiliki sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Wahyuni & Supartha (2019) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Menurut Sengkey, dkk (2018) komitmen pada karyawan seharusnya dapat menumbuhkan perilaku positif untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan tempatnya bekerja sehingga hal ini akan mendorong perilaku OCB pada karyawan.

Menurut Rehmann (2013) komitmen organisasi ditentukan oleh rendahnya tingkat absen dan *turnover*. Didukung dengan adanya data berupa rekapitulasi absensi yang bersumber dari perusahaan, dapat dilihat bahwa adanya kenaikan presentase absensi pada tahun 2020 hingga 2022.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Absensi Karyawan Tahun 2020-2022

Kriteria Absen	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Sakit	56	40	23
Izin	8	15	22
Cuti	22	31	15
Terlambat	35	42	57
Alpha	11	19	42
Jumlah hari absen	132	147	159
Jumlah hari kerja	350	350	350
Jumlah pegawai	78	78	78
Presentase	38%	42%	45%

Sumber : PT Karya Abadi Ekspres Logistik

Dari tabel 1.2 tersebut terlihat bahwa terjadi fluktuasi pada presentase mulai tahun 2020 sampai dengan 2022. Seperti pada tahun 2020 tingkat persentase 38% serta pada tahun 2021 terjadi kenaikan dengan tingkat persentase 42% pada tahun 2022 dengan persentase 45% .

Hal ini tidak sejalin dengan perilaku yang diharapkan oleh perusahaan, dimana seharusnya karyawan dapat hadir ke kantor tepat waktu dan hadir sesuai jadwal yang sudah ditetapkan sehingga dapat maksimal mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan sebagai tanggung jawab masing-masing karyawan. Sesuai dengan pernyataan Lutahan dalam Petra (2020) mengenai pengertian komitmen saat ini memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan itu dalam jangka waktu lama, namun lebih penting dari itu mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan tentu saja hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan. Sehingga diharapkan bahwa sebuah perusahaan para karyawannya mempunyai komitmen yang tinggi, karena selain terhindar dari kemangkiran, perilaku membolos, maupun pindah kerja ke perusahaan lain, karyawan tersebut juga bersedia untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi, dan keinginan yang pasti untuk menjaga keanggotaan organisasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nasichudin & Azzuhri (2013) menyatakan tidak terdapat pengaruh komitmen normatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan hasil penelitian oleh Yanti & Rahayu (2020) menyatakan

bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap OCB. Hal ini dipertegas oleh penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jayawardena & Kappagoda (2020) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap OCB.

Sedangkan, penelitian lainnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu mempengaruhi *organizational citizenship behaviour*, hal ini ditunjukkan dari penelitian Pitaloka & Sofia (2015) menyatakan jika karyawan puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan mendukung tujuan, sasaran, dan akan mempertahankan diri dalam perusahaan. Hal ini dipertegas oleh pendapat Devi & Adnyani dalam Sari, dkk (2021) bahwa kepuasan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa terlibat dan bertanggung jawab di dalam melakukan pekerjaannya, sehingga kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB.

Adanya fenomena dan beberapa *gap research* pada penelitian sebelumnya maka dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PT KARYA ABADI EKSPRES LOGISTIK DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik?
4. Apakah kepuasan kerja memoderasi pengaruh iklim organisasi OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik?
5. Apakah kepuasan kerja memoderasi pengaruh komitmen organisasi OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh iklim organisasi OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja memoderasi pengaruh iklim organisasi terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik.

5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB pada karyawan PT Karya Abadi Ekspres Logistik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta mampu menerapkan ilmu mengenai manajemen khususnya pada sumber daya manusia yang diperoleh selama proses perkuliahan.

2. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat menjadi arsip perpustakaan yang nantinya digunakan sebagai referensi untuk mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana informasi untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB pada karyawan dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan selanjutnya.