

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, permasalahan sumber daya manusia masih terdapat banyak tantangan dan persaingan antar perusahaan untuk dapat tetap bertahan dalam dunia kerja yang semakin kompetitif. Setiap organisasi dan individu dituntut untuk mampu berkembang dan berkompetisi, sehingga dapat bertahan di dalam persaingan global. Strategi untuk dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki (Saraswati *et.al.*, 2019).

Karyawan merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan sehingga karyawan harus memiliki perilaku yang baik dan memiliki daya guna yang maksimal sehingga agar dapat mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Pencapaian tersebut tidak hanya diukur dari bagaimana kinerjanya saja, namun juga dinilai melalui hubungan yang baik antar karyawan didalam perusahaan tersebut. Penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan keadaan dimana seluruh karyawan mampu dan terpacu untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan melalui kualitas kerja terbaik yang mereka miliki (Fathiyah *et al.*, 2021).

Perusahaan saat ini juga menuntut karyawan untuk tidak hanya memiliki perilaku *in-role* yaitu karyawan hanya mengerjakan suatu pekerjaan sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan saja, tetapi karyawan juga diharapkan untuk memiliki *extra-role* yaitu kontribusi lebih karyawan dalam menyelesaikan

pekerjaan, yaitu menolong rekan kerja, memberikan saran, menciptakan iklim kerja yang positif, dengan sabar menghadapi gangguan tanpa mengeluh, berpartisipasi aktif dalam perusahaan, menggunakan waktu kerjanya secara efektif, patuh pada aturan dan prosedur disuatu perusahaan inilah yang dikatakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (Titisari, 2014:3). Salah satu perusahaan yang mengharapakan karyawannya dapat memiliki *extra-role* adalah PT. United Tractor Cabang Medan.

PT. United Tractor Cabang Medan yang berlokasi di Jalan Tanjung Morawa No. Km 10, Timbang Deli, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan Sumatera Utara 20148, ialah perusahaan distributor peralatan berat terbesar dan terkemuka di Indonesia yang menyediakan produk dari merek ternama dunia yaitu komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag dan Tadano. Perusahaan ini juga utamanya bergerak dalam bidang kontraktor penambangan. Kegiatan utama perusahaan terbagi dalam lima segmen yaitu mesin konstruksi (distribusi alat berat), kontraktor penambangan, pertambangan (batu bara dan emas) dan industri konstruksi dan energi(unitedtractors.com).

PT. United Tractor Cabang Medan yang mengutamakan pelayanan kepada segmen menengah keatas untuk menunjang nilai tambah yang berkelanjutan bagi pemangku kepentingan dan memberi sumbangan yang bermakna bagi kesejahteraan bangsa sehingga harus tetap memiliki kesadaran dan kewajiban untuk terus mempertahankan sumber daya manusia yang bermutu demi mewujudkan visi dan misi perusahaan. Perusahaan ini mempunyai karyawan sejumlah 92 orang, dengan rincian karyawan tetap berjumlah 58 orang dan karyawan kontrak berjumlah 34 orang. Karyawan diharapkan tidak hanya bekerja

sesuai dengan deskripsi yang sudah ditentukan, tetapi juga mampu bekerja melebihi apa yang seharusnya ia lakukan (*Organizational Citizenship Behavior*).

Peneliti melakukan observasi dan wawancara sederhana sehingga menemukan beberapa permasalahan di PT. United Tractor Cabang Medan yaitu terdapat karyawan yang belum memiliki inisiatif untuk membantu penyelesaian pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan hadir, terdapat karyawan yang belum memiliki keinginan untuk melakukan tugas diluar deskripsi pekerjaan yang ada, terdapat karyawan yang belum memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai yang ada didalam perusahaan, terdapat karyawan yang enggan berada diperusahaan meskipun perusahaan memberikan kesejahteraan yang baik, perusahaan belum memberikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawannya, perusahaan juga kurang memberikan kesempatan untuk belajar hal baru didalam perusahaan, karyawan yang sebagian besar belum menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja, terkadang pekerjaan tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan sementara karyawan sudah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan arahan pimpinan serta pimpinan dinilai tidak selalu memberi dukungan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Karyawan yang baik (*good citizen*) adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak atau menampilkan perilaku OCB (Titisari, 2014:2).

Menurut Permana *et al.*, (2019) untuk lebih mengetahui fenomena permasalahan yang ada di dalam suatu organisasi, maka bisa dilakukan pra

penelitian kepada 30 orang responden. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan PT. United Tractor Cabang Medan, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan**

No	PERTANYAAN (Y1) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Apakah Anda bersedia membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya apabila ia berhalangan hadir?	12	40%	18	60%	30
2	Apakah Anda selalu bersedia melakukan tugas diluar pekerjaan Anda?	10	33,3%	20	66,6%	30
3	Apakah Anda selalu bersedia menjaga kekompakan dan kesopanan sehingga tercipta lingkungan kerja lebih nyaman?	17	56%	13	43,3%	30
4	Apakah Anda selalu bersedia menghindari perdebatan yang memicu perenggangan antar karyawan?	14	46,6%	16	53,3%	30
5	Apakah Anda selalu bersedia menghadiri segala bentuk kegiatan atau pertemuan yang diadakan oleh perusahaan meskipun tidak wajib?	9	30%	21	70%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuisisioner pra survei OCB pada karyawan PT. United Tractor Cab Medan

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, OCB pada karyawan di PT. United Tractor Cab Medan masih perlu ditingkatkan lagi. Secara rata-rata sekitar 58,64% karyawan masih belum menerapkan OCB dengan baik, dikarenakan bahwa masih banyak para karyawan yang belum memiliki inisiatif untuk membantu penyelesaian pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan hadir dan masih banyak karyawan yang belum memiliki keinginan untuk melakukan

tugas diluar deskripsi pekerjaan yang ada. Selain itu juga, masih ada karyawan yang tidak selalu menghindari perdebatan yang memicu perenggangan antar karyawan dan masih banyak karyawan yang tidak bersedia menghadiri segala bentuk kegiatan atau pertemuan yang diadakan oleh perusahaan meskipun tidak wajib, sehingga masih rendahnya kesadaran karyawan dalam penerapan OCB didalam PT. United Tractor Cab Medan. Menurut Kaswan (2015:280 ) bahwa perilaku OCB bersifat sukarela, tidak diakui langsung oleh sistem imbalan formal dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Lebih dari itu, OCB berdampak pada kinerja secara keseluruhan, baik itu kinerja individu dalam organisasi maupun kinerja organisasi (Kaswan, 2015:305). Menurut Podsakoff *et al.*, (Sanusi *et al.*, 2018) OCB memberikan kontribusi bagi perusahaan berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, membantu memelihara fungsi kelompok, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, serta meningkatkan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Perilaku OCB muncul karena terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi seorang karyawan melakukan perilaku tersebut. Diantaranya menurut Titisari (2014:18), OCB dapat muncul dikarenakan adanya komitmen organisasi yang tinggi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan bekerja dengan penuh dedikasi. Karena karyawan memandang bahwa keberhasilan tugas adalah perihal yang penting yang mesti dicapai. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian Hindristina *et al.*, (2021) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap OCB. Sejalan dengan penelitian Na-Nan *et al.*, (2020)

bahwa komitmen organisasi mempengaruhi OCB. Komitmen yang tumbuh pada diri karyawan tersebut yang dapat mendorong terciptanya OCB yang nantinya akan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan. Peran komitmen organisasi pun sangat diharapkan dalam meningkatkan OCB, karena setiap karyawan yang bekerja disuatu perusahaan, harus memiliki komitmen terhadap pekerjaannya. Jika karyawan pada suatu perusahaan tidak memiliki komitmen terhadap pekerjaannya maka tujuan dari perusahaan tidak bisa tercapai. Komitmen organisasi memiliki peran yang sangat besar untuk meningkatkan dan mempromosikan kinerja organisasi, bahwa komitmen organisasi menghasilkan perilaku *extra-role*, karyawan terikat secara emosional dengan perusahaan dan cenderung menunjukkan perilaku ekstra dan terlibat dalam perusahaan sehingga terdapat hubungan positif antara komitmen organisasi dengan OCB (Zehir *et al.*, 2012).

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan**

No	PERTANYAAN (X1) KOMITMEN ORGANISASI	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Apakah Anda memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai yang ada didalam perusahaan?	13	43,3%	17	56,6%	30
2	Apakah anda bersedia untuk tetap berada di perusahaan, karena perusahaan memberikan kesejahteraan yang baik?	14	46,6%	16	53,3%	30
3	Apakah Anda bersedia untuk tetap berada di perusahaan, karena memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan?	15	50%	15	50%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei Komitmen Organisasi pada karyawan PT. United Tractor Cab Medan

Menurut hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat masalah terkait komitmen organisasi pada karyawan di PT. United Tractor Cab Medan. Secara rata-rata hanya sekitar 46,63% karyawan yang memiliki komitmen organisasi. Sisanya 53,3% karyawan belum menerapkan komitmen organisasi yang baik. Dikarenakan masih banyak karyawan yang belum memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai yang ada didalam perusahaan dan masih terdapat karyawan yang enggan berada diperusahaan meskipun perusahaan memberikan kesejahteraan yang baik. Menurut Robbins & Judge (2015:47) karyawan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi tidak terlibat dalam pengunduran diri sekalipun merasa tidak puas, karena memiliki rasa kesetiaan terhadap organisasinya. Sehingga dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi demi kelangsungan kehidupan organisasi.

Menurut Organ *et al.*, (2006) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, moral karyawan dan motivasi serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan dan budaya organisasi. Kepuasan kerja juga merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan, kepuasan kerja sendiri merupakan keadaan emosional yang menyenangkan karyawan dalam memandang pekerjaan individu. Ini terlihat dari sikap individu terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dilingkungan kerja. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian Nurnaningsih *et al.*, (2017), yang hasil penelitiannya membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB sejalan dengan penelitian Salehi dan Gholtash (2011) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB, artinya dengan

meningkatnya kepuasan kerja anggota organisasi maka akan meningkatkan perilaku OCB dalam organisasi.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. United Tractor**  
**Cabang Medan**

No	PERTANYAAN (X2) KEPUASAN KERJA	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Apakah perusahaan memberikan Anda kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang Anda miliki?	12	40%	18	60%	30
2	Apakah jumlah gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan Anda?	16	53,3%	14	46,6%	30
3	Apakah perusahaan selalu memberikan peluang promosi bagi karyawan?	10	33,3%	20	66,6%	30
4	Apakah didalam perusahaan selalu menjaga hubungan komunikasi antar sesama terjalin dengan baik?	15	50%	15	50%	30
5	Apakah pimpinan selalu menghargai pekerjaannya?	11	36,6%	19	63,3%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei Kepuasan Kerja pada karyawan PT. United Tractor Cab Medan

Menurut hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat masalah terkait kepuasan kerja pada karyawan di PT. United Tractor Cab Medan. Secara rata-rata sekitar 57,3% yang merasa kurang mendapat kepuasan kerja. Dikarenakan perusahaan belum memberikan kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya serta perusahaan juga kurang memberikan peluang promosi bagi karyawannya. Selain itu juga, pimpinan dinilai belum selalu menghargai pekerjaannya. Menurut Angelina dan Subudi (2014) kepuasan kerja merupakan hal terpenting bagi karyawan untuk pengembangan organisasi, karyawan diharapkan mendapatkan



lebih banyak kepuasan dengan pekerjaan mereka di masa lalu sehingga kepuasan kerja karyawan akan memberikan dorongan besar dalam pencapaian tujuan organisasi.

Wirawan (Khairuddin 2020) juga menyebutkan bahwa faktor lain yang menyebabkan terjadinya OCB ialah Iklim Organisasi sebagai faktor internal. Iklim organisasi yang baik akan menciptakan ketentraman bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Konsentrasi mereka dalam melakukan pekerjaan akan melahirkan kinerja yang tinggi melebihi deksripsi pekerjaan yang telah ditetapkan atau disebut dengan OCB.

Menurut Asari *et al.*, (2018) iklim organisasi yang kondusif harus diutamakan oleh perusahaan dan jikalau iklim organisasi didalam perusahaan baik maka dapat membangun semangat kerja karyawan dan akan berefek pada peningkatan OCB karyawan. Hal ini juga dapat membuktikan bahwasannya perusahaan mampu memenuhi kebutuhan karyawannya secara umum dan membuat kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Tentunya akan menimbulkan rasa kepercayaan dalam diri karyawan terhadap perusahaannya sehingga memotivasi karyawan untuk memberikan kontribusi positif bagi pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian Wirawan dan Alimatus (2019), yang hasil penelitiannya membuktikan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB.

**Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Iklim Organisasi pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan**

No	PERTANYAAN (X2) KEPUASAN KERJA	Penilaian				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1	Apakah tugas yang Anda lakukan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan?	15	50%	15	50%	30

2	Apakah anda selalu bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan?	16	53,3%	14	46,6%	30
3	Apakah Anda selalu menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja?	14	46,6%	16	53,3%	30
4	Apakah pimpinan selalu memberikan dukungan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya?	10	33,3%	20	66,6%	30
5	Apakah Anda turut andil dalam penyelesaian masalah yang terjadi?	12	40%	18	60%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei Iklim Organisasi pada karyawan PT. United Tractor Cab Medan

Menurut hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat masalah terkait iklim organisasi pada karyawan di PT. United Tractor Cab Medan. Secara rata-rata sekitar 69,28% karyawan yang kurang menerapkan iklim organisasi yang baik dalam perusahaan. Hal tersebut dapat ditinjau dari sikap karyawan yang sebagian besar tidak menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja. Selain itu, pimpinan dinilai tidak selalu memberi dukungan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan tidak turut andil dalam penyelesaian masalah yang belum terselesaikan dengan baik. Menurut Pourkiani *et al.*, (2014) iklim organisasi yang baik maka akan membentuk OCB. Artinya, iklim organisasi yang tinggi akan membentuk OCB yang tinggi, begitupun sebaliknya iklim organisasi yang rendah akan terbentuk OCB yang rendah pula. Sehingga perusahaan juga perlu memperhatikan kondisi internal perusahaan yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat komitmen dan perilaku OCB.

Melihat fenomena diatas dapat diketahui secara tidak langsung perilaku ekstra peran (OCB), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi

pada karyawan PT. United Tractor Cab Medan yang masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi. Mengingat bahwa PT. United Tractor Cab Medan merupakan anak usaha dari PT Astra International Tbk salah satu grup usaha terbesar dan terkemuka di Indonesia, memiliki kantor yang menjangkau pelosok daerah serta pernah mendapat penghargaan *Gold Rank* dan “*Four Consecutive Year Achievement Award*” di ajang *Asia Sustainability Reporting Rating* (ASRRAT) yang diselenggarakan oleh *National Center for Sustainability Reporting* (NCSR) (unitedtractors.com). Hal tersebut harus membuat PT. United Tractor Cab Medan tetap harus mengedepankan kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan proses pekerjaan demi tercapainya visi dan misi perusahaan.

Berdasarkan fenomena serta uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan PT. United Tractor Cab Medan sebagai objek dalam penelitian. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rendahnya kesadaran karyawan PT. United Tractor Cabang Medan terhadap OCB
2. Kurang diterapkannya komitmen organisasi yang baik oleh karyawan PT. United Tractor Cabang Medan

3. Kurangnya rasa kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. United Tractor Cabang Medan
4. Kurang terciptanya iklim organisasi yang baik dalam perusahaan PT. United Tractor Cabang Medan

### 1.3 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang terjadi, penelitian ini hanya membahas tentang **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan”**

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka yang dapat menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan?

4. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan
4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. United Tractor Cabang Medan

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini sekiranya dapat digunakan rujukan untuk mengembangkan pengetahuan serta informasi tentang konsep atau teori manajemen khususnya pada manajemen sumber daya manusia.

## 2. Manfaat Praktisi

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi pada pelatihan, perbaikan serta memperluas wawasan dan pengetahuan penulis untuk lebih memahami serta menguasai teori yang diperoleh sepanjang perkuliahan.

### b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan masukan bagi perusahaan PT. United Tractor Cabang Medan untuk mengkaji apakah Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

### c. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk mahasiswa/i yang sedang melaksanakan penelitian pada objek maupun persoalan yang sama serta mengembangkan dimasa mendatang ataupun ingin melakukan penelitian lebih mendetail.

### d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan tambahan referensi literatur kepustakaan dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang membahas Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.