

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan perekonomian dan teknologi di Indonesia semakin berkembang, sehingga tingkat persaingan semakin ketat. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, sehingga perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan disamping faktor – faktor lain didalam perusahaan, sehingga perusahaan harus dapat mengelola setiap karyawan yang dimilikinya untuk dapat bekerja dengan baik

Pengelolaan sumber daya manusia terkait dan memengaruhi kinerja organisasional dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sasarannya cukup luas, tidak hanya terbatas karyawan operasional semata, namun juga meliputi tingkatan manajerial. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direkspresikan dalam kenaikan produktifitas dalam perusahaan.

Kinerja perusahaan tidak akan tercapai dengan baik tanpa adanya kerja sama antara para karyawan yang ada didalam perusahaan, karena karyawan

berperan aktif terhadap segala macam kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Karyawan menjadi penggerak, perencana, penentu terwujudnya suatu tujuan dari perusahaan.

PT. Fajar Puncak Pratama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor produk rumah tangga atau *retail sales (Tupperware)* di kota Bandung. PT.Fajar Puncak Pratama telah banyak meraih berbagai macam penghargaan, baik dalam taraf nasional maupun internasional, salah satunya menjadi *Top 10 distributor in sales* agustus 2010 dan *Top 1 in retail sales* sehingga masuk dalam Hall Of Fame di Orlando.

PT. Fajar Puncak Pratama sukses dalam memupuk kerja sama antara agen-agen yang dimiliki, sehingga dapat mengembangkan perusahaan seperti sekarang ini. Diperlukan kerja keras dan ketekunan dalam mengelola agen-agen yang dimiliki, hal ini tidak lepas dari kinerja agen-agen yang dimiliki perusahaan. Disamping pencapaian – perncapaian perusahaan pada saat ini, perusahaan tidak lepas dari masalah kinerja karyawan yang terjadi didalam perusahaan dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Fajar Puncak Pratama yang ditunjukkan oleh banyak kesalahan yang dilakukan karyawan dalam bekerja, kurangnya pemahaman akan pekerjaan yang diberikan, adanya kesenjangan sosial sehingga sulit bekerja sama, serta pencapaian target kinerja yang belum dapat tercapai.

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan atau agen – agen PT.Fajar Puncak Pratama belum mampu bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, hal ini disebabkan karena kinerja yang maksimal belum menjadi budaya pada

perusahaan. Kinerja perusahaan dipengaruhi oleh sikap dari karyawan itu sendiri, setiap karyawan memiliki sikap yang berbeda satu sama lain, sehingga perilaku atau sikap karyawan dalam organisasi harus memiliki pedoman atau tuntunan yaitu budaya organisasi.

Budaya organisasi berawal dari kebiasaan, tradisi dan cara-cara umum dalam melakukan pekerjaan pada sebuah organisasi atau perusahaan yang merupakan hasil dari kesuksesan yang diperoleh dari masa lalu. Robert G Owens dalam Pabundu Tika (2006 :2) dalam bukunya *Organizational Behavior in Education* mengemukakan definisi budaya menurut Terrence Deal and Allan Kennedy sebagai suatu system pembagian nilai dan kepercayaan yang berinteraksi dengan orang dalam suatu organisasi, struktur organisasi, dan system control yang menghasilkan norma perilaku.

Dengan demikian budaya organisasi akan membantu seorang karyawan dalam memahami, memikirkan dan merasakan terhadap masalah-masalah yang akan timbul pada suatu perusahaan. Sehingga karyawan dapat melaksanakan aturan yang ada dalam organisasi dan dapat bekerja dengan baik didalam perusahaan.

Budaya organisasi dapat terbentuk dari budaya karyawan yang menjadi anggota organisasi. Karyawan sebagai manusia memiliki sifat-sifat yang berbeda, demikian pula dengan budaya organisasi, ada budaya kuat dan ada budaya lemah. Kesamaan visi, nilai-nilai dan keyakinan di antara anggota organisasi menunjukkan kuatnya budaya perusahaan. Sebaliknya, keberagaman para anggota

organisasi terhadap visi, dan nilai-nilai organisasi menunjukkan lemahnya budaya organisasi.

Adanya budaya perusahaan dapat merubah sikap atau perilaku karyawan yang sesuai dengan harapan atau keinginan dari perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan biasanya memiliki deskripsi formal tentang perilaku karyawan yang disebut dengan *intr-role*. Namun pada kenyataan yang ada dilapangan adalah banyaknya perilaku karyawan yang tidak terdeskripsi secara formal yang sering dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugasnya, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan lain-lain. Perilaku tersebut dikenal sebagai perilaku *ekstra-role* atau sering disebut juga sebagai *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan. Perilaku ini cenderung melihat seorang karyawan sebagai makhluk sosial dibandingkan sebagai makhluk individu yang hanya mementingkan dirinya sendiri, sehingga karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Perilaku OCB dapat muncul karena adanya perasaan sebagai “anggota” organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan “sesuatu yang lebih” kepada organisasi. “Perasaan sebagai anggota” dan “puas bila melakukan suatu yang lebih” hanya terjadi jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya (Novliadi, 2007). meningkatnya perilaku *OCB* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti

moral, rasa puas, sikap positif sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya perusahaan.

Ertürk dkk. dalam Santosa (2009) mencatat berbagai manfaat *OCB* yaitu *Pertama*, meningkatkan rekan kerja dan produktivitas manajerial. *Kedua*, efisiensi yang tinggi dalam penggunaan dan alokasi sumber daya. *Ketiga*, mengurangi biaya pemeliharaan. *Keempat*, koordinasi yang lebih baik pada aktivitas organisasional antara individual, kelompok dan departemen fungsional. *Kelima*, peningkatan daya pikat organisasional bagi para calon karyawan yang memiliki kualitas tinggi. *Keenam*, meningkatkan stabilitas dalam kinerja organisasi. *Ketujuh*, yaitu meningkatkan kapabilitas organisasi untuk menyesuaikan dengan perubahan lingkungan.

Sehingga dalam melaksanakan tugasnya, karyawan tidak selalu digerakan oleh hal-hal yang menguntungkan bagi dirinya sendiri. Namun, karyawan juga akan mempertimbangkan kepuasan yang mereka dapatkan jika mereka bias mengerjakan tugasnya lebih dari yang seharusnya. Adanya perilaku *OCB* yang tinggi, maka akan menguntungkan perusahaan tersebut karena dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas, penulis tertarik untuk merumuskan permasalahan tentang bagaimana : “ **Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan PT. Fajar Puncak Pratama.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disebutkan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran Budaya Organisasi pada PT. Fajar Puncak Pratama.
2. Bagaimanakah gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Fajar Puncak Pratama.
3. Adakah pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* baik secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja karyawan PT. Fajar Puncak Pratama.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data, mengolah , menganalisa dan menginterpretasikanya supaya mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai gambaran budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Fajar Puncak Pratama.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari budaya yang ditanamkan perusahaan pada PT. Fajar Puncak Pratama.

2. Untuk mengetahui dan mempelajari *organizational citizenship behavior* pada PT. Fajar Puncak Pratama.
3. Untuk mengetahui dan mempelajari gambaran budaya perusahaan dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Fajar Puncak Pratama.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat sebagai berikut :

A. Bagi penulis

Untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan kinerja karyawan.

B. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan khususnya mengenai bagaimana gambaran budaya perusahaan dan *organizational citizenship behavior* supaya dapat berdampak juga terhadap kinerja karyawan.

C. Bagi pihak lain

Sebagai masukan dan informasi bagi rekan mahasiswa maupun umum yang ingin meneliti topik yang sama sebagai pertimbangan dalam proses pembelajaran.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Fajar Puncak Pratama, yang berlokasi Jl. Buah Batu 86, Bandung.