

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia dengan berbagai potensi, bakat dan kreativitas merupakan suatu asset penting dalam kehidupan organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan potensi-potensi sumber daya manusianya agar mencapai keberhasilan dalam organisasi (Hapsari, 2015). Sumber daya manusia (SDM) sendiri merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmen karyawan terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sebuah organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.

Memiliki karyawan yang bersedia mencurahkan segenap kemampuan demi kepentingan organisasi/perusahaan adalah harapan bagi semua organisasi/perusahaan. Perusahaan tidak lagi hanya mencari calon karyawan yang memiliki kemampuan di atas rata-rata, namun mereka juga mencari calon karyawan yang mampu menginvestasikan diri mereka sendiri untuk terlibat secara penuh dalam pekerjaan, proaktif, dan memiliki komitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja.

Dari tren yang ada, bahwa Sektor logistik di tahun 2020 ini diharapkan akan terus berkembang khususnya yang mencakup transportasi dan pergudangan. Menurut prediksi dari *Supply Chain* Indonesia (SCI) pertumbuhan sektor ini

mencapai 9,18 persen dengan nilai Rp 971 triliun. Di mana subsektor transportasi akan tumbuh sebesar 8,97 persen (Rp 806,8 triliun) dan subsektor perdagangan tumbuh sebesar 9.8 persen (Rp 161,9 triliun). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), kontribusi lapangan usaha sektor logistik terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) pada triwulan II/ 2019 adalah sebesar Rp 220,6 triliun atau 5,57 persen dari PDB yang bernilai Rp 3.963,5 triliun.

Dilihat dari prediksi tersebut, tentu perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor logistik akan melakukan pergerakan-pergerakan yang cukup masif untuk dapat bersaing di tahun 2020 ini. Tidak terkecuali PT. Bimaruna Jaya yang telah bergerak di sektor logistik selama belasan bahkan puluhan tahun tentu akan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan juga sumber daya manusianya. Para eksekutif puncak dan juga manajer menengah mulai mencari suatu konsep bagaimana mengoptimalkan sumber daya manusia yang mereka miliki sehingga perusahaan tetap terus eksis. Salah satunya dengan menumbuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Kesadaran ini muncul karena perusahaan pada kenyataannya memberikan tugas pekerjaan kepada karyawan hanyalah berada pada dimensi job deskripsinya saja, walaupun sesungguhnya karyawan tersebut mampu bekerja di luar dari peran yang diberikan perusahaan. Fenomena ini tidak lagi relevan dengan kondisi perusahaan saat ini, sebab perusahaan yang sukses tidak hanya memberikan kesempatan karyawan bekerja dalam konteks *in role behavior* (perilaku yang berkaitan dengan tugas resmi), tetapi membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Perilaku

ini di kenal dengan istilah perilaku yang berkaitan dengan luar peran kerja (*extra role behavior*). Diharapkan dengan tumbuhnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan akan meningkatkan produktivitas dan keharmonisan didalam perusahaan.

Salah satu sikap stratejik dalam divisi SDM adalah mengembangkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam organisasi. Perilaku OCB merupakan perilaku *extra-role* dimana karyawan yang mampu menampilkan perilaku tersebut merupakan karyawan organisasi yang baik (*good citizen*) (Sule dan Priansa, 2018). Bentuk dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu seperti perilaku menolong rekan kerja yang sedang repot dalam pekerjaannya atau urusan lainnya, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau sedang istirahat, membantu rekan yang pekerjaannya sedang berlebihan, tepat waktu setiap hari tidak mempedulikan musim atau lalu lintas, membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta, tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas aktivitas mengeluh dan mengumpat, memberikan perhatian terhadap pertemuan yang dianggap penting.

Perilaku OCB dapat timbul dan meningkat dari banyak faktor baik internal maupun eksternal, salah satunya adalah dari motivasi diri karyawan (Titisari, 2014). Menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan adalah suatu tugas atau fungsi manajemen yang penting. Sutrisno (2016) berpendapat bahwa motivasi merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Motivasi

merupakan indikator yang mampu membuat seorang pekerja lebih puas dalam menjalankan aktivitasnya. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi.

Selain Motivasi adapula Budaya Organisasi yang menjadi salah satu instrumen yang penting dalam berjalannya suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif sesuai dengan harapan. Budaya organisasi mengacu pada hubungan yang unik dari norma-norma, nilai-nilai, kepercayaan, dan cara berperilaku yang menjadi ciri bagaimana kelompok atau individu dalam menyelesaikan sesuatu. Budaya organisasi mengandung nilai-nilai yang harus dipahami, dijiwai, dan dipraktikkan bersama oleh semua individu atau kelompok yang terlibat di dalamnya. Budaya organisasi sebaiknya dimiliki oleh setiap perusahaan tanpa terkecuali perusahaan logistik.

Salah satu faktor lain dari OCB yaitu kepuasan kerja. Seperti yang dikemukakan oleh King (2010), bahwa psikolog – psikolog industri dan organisasi juga tertarik dengan pertanyaan apakah kepuasan kerja berhubungan dengan aspek lain dari pekerjaan, seperti kehadiran, OCB, dan kinerja. Apakah pekerja yang bahagia adalah pekerja yang lebih produktif tetap menjadi perdebatan, seperti yang dibahas pada bagian kontroversi kritis. Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright (2011) mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan senang akibat persepsi bahwa pekerjaan individu memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai - nilai kerja penting baginya. Kepuasan kerja adalah faktor penting dalam mencapai hasil yang optimal sehingga akan

memberikan kontribusi positif bagi keberhasilan organisasi. Kepuasan kerja akan memunculkan kemauan untuk berupaya secara maksimal dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Pegawai yang mendapatkan kepuasan akan memunculkan semangat untuk bekerja pada porsi yang lebih tinggi. Pegawai tidak hanya bekerja sesuai dengan deskripsi pekerjaannya saja namun juga melakukan kegiatan-kegiatan di luar deskripsi pekerjaan (*extra role*) pegawai dan disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Dalam konteks agama, Islam merupakan agama yang sangat memperhatikan aspek bekerja bagi pemeluknya. Bahkan di beberapa ayat Al-Qur'an dan Hadist banyak ditemukan anjuran bahkan perintah bagi setiap muslim untuk tidak melupakan aspek ekonomi, sehingga diharapkan dapat menjadi muslim yang sukses di dunia maupun di akhirat. Allah memerintahkan umatnya untuk bekerja, seseorang yang memiliki semangat serta kemauan yang tinggi dalam bekerja akan menimbulkan perasaan terikat pada pekerjaannya. Dalam al-Qur'an dikenal kata *itqon* yang berarti proses bekerja yang sungguh-sungguh, akurat dan sempurna (Asfiah, 2014).

Selain bekerja dengan sungguh-sungguh, sebagai muslim ikhlas dalam melakukan pekerjaan merupakan suatu yang harus diamalkan. Ikhlas merupakan amal perbuatan yang dilakukan tanpa pamrih, tetapi hanya mengharap ridho Allah SWT. Tanpa ikhlas, amal sebesar apapun tidak diterima oleh Allah. Perilaku *citizenship* identik dengan perilaku ikhlas, yang dilakukan tanpa mengharap imbalan atau *reward* dari pimpinan, tetapi semata-mata karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan dan membantu sesama. Dengan demikian, setiap

muslim harus melakukan amal perbuatan dengan niat semata-mata karena Allah, bukan ingin dipuji orang lain, ingin mendapatkan reward ataupun jabatan duniawi.

Perilaku bersungguh-sungguh dalam bekerja serta ikhlas dalam melakukan pekerjaan merupakan sesuatu yang muncul dari dalam diri manusia sebagai makhluk ciptaan-Nya. Seluruh perilaku manusia dinilai sebagai ibadah yang merupakan aktualisasi dari ajaran agama. Pada dasarnya manusia diciptakan berbeda-beda antara satu dan lainnya. Begitu pula dengan kepribadian yang dimiliki setiap manusia. Dalam islam kepribadian dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu kepribadian amarah, *lawwamah*, dan *mutma'innah* (Hasanah, 2015). Sebagai muslim yang beriman seharusnya kita memiliki kepribadian *mutma'innah* yaitu kepribadian/ *nafs* yang membawa kedamaian yang berasal dari dalam kalbu (*qalb*) setiap manusia. Hal tersebut akan mempengaruhi manusia dalam bekerja dan bersosialisasi dengan sesama.

Berdasarkan latar belakang di atas, Peneliti akan melakukan penelitian di PT. Bimaruna Jaya mengenai “Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam”. Alasan Peneliti melakukan penelitian ini karena ingin mengukur apakah motivasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB karyawan PT. Bimaruna Jaya.

1.2. Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang di atas maka dalam penelitian ini faktor – faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dikaji adalah motivasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja serta tinjauannya dalam

sudut pandang Islam. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Bimaruna Jaya?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Bimaruna Jaya?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Bimaruna Jaya?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Bimaruna Jaya?
5. Apakah Motivasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Bimaruna Jaya?
6. Bagaimana sudut pandang Islam terhadap motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran dari motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bimaruna Jaya.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh motivasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bimaruna Jaya.

3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bimaruna Jaya.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bimaruna Jaya.
5. Untuk mengetahui apakah motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja secara bersama-sama dapat menjadi model yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bimaruna Jaya.
6. Untuk mengetahui motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bimaruna Jaya menurut pandangan Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, pengambil keputusan, dan pembaca dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan sumbangan ilmu pada disiplin ilmu manajemen, terutama manajemen sumber daya manusia mengenai bagaimana OCB dapat dipengaruhi oleh motivasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan.
 - b. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan acuan atau perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pada penelitian yang menggunakan variabel OCB, motivasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi para pengambil keputusan (eksekutif), hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk memberikan dukungan yang baik kepada karyawan PT. Bimaruna Jaya.
- b. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi dalam bekerja dan dapat meningkatkan perilaku OCB karyawan PT. Bimaruna Jaya kedepannya.