

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi membutuhkan banyak hal untuk menjadi lebih efektif, salah satunya melalui perilaku individu dalam organisasi. Individu merupakan faktor penting yang tidak bisa lepas dari organisasi. Karena peningkatan efektifitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan oleh individu atau anggota yang mempunyai peran untuk menjalankan tugas di dalam organisasi.

Pelaksanaan atas tugas-tugas tersebut tidak hanya merupakan tugas-tugas yang telah ditetapkan saja (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang tidak digariskan dalam *job description* atau bersifat *extra-role* juga sangat dibutuhkan oleh organisasi. Perilaku tersebut diharapkan mampu membuat organisasi lebih efektif.

Perilaku itu berhubungan dengan efektifitas organisasi, seperti yang ada dalam jurnal Walz dan Niehoff (2000) "*Organizational Citizenship Behavior: Their Relationship to Organizational Effectiveness*" penelitian yang mengambil data dari seratus lima puluh karyawan di tiga puluh restoran tersebut menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan ketika karyawan memerankan *Organizational Citizenship Behavior*, dimana organisasi menjadi lebih efektif dan pelanggan juga lebih puas akan layanan dan disertai persepsi kualitas layanan yang lebih tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi yang efektif membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior* sehingga karyawan dituntut untuk bekerja tidak hanya pada apa menjadi tugasnya (*in-role*) tapi juga mampu dan mau bekerja diluar tugas pokoknya (*extra-role*) tidak secara langsung mendapatkan kompensasi pada sistem penghargaan atau penggajian formal. Perbedaan yang mendasar antara *in-role* dan *extra-role* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sanksi (hukuman) sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward* atau tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Morrison,1994 dalam Organ dkk, 2006:95).

Karena keefektifan organisasi merupakan bagian dari kesuksesan sebuah organisasi. Dimana menurut Jahangir dkk (2004:75) dalam jurnal "*Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*" menyebutkan bahwa organisasi yang sukses memiliki karyawan yang mau bekerja melampaui tanggung jawab pekerjaan formal mereka dan mau memberikan waktu dan energi mereka dalam pekerjaan yang ditugaskan, hal ini berperan terhadap kelancaran fungsi organisasi.

Organizational Citizenship Behavior sendiri diartikan sebagai sifat mementingkan kepentingan orang lain ditunjukkan dengan tindakan-tindakan tidak terpusat pada diri sendiri, namun selalu berorientasi bagi kepentingan organisasi (Pearce dan Gregersen, 1991 dalam Gede, 2011:29). Hal ini berarti perilaku *Organizational Citizenship* sangat dibutuhkan di lingkungan di sekitarnya termasuk organisasi dan juga individu di dalam organisasi tersebut.

Organ (1988) juga menyatakan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih tinggi akan menghasilkan tingkat keefektifan yang lebih pula bagi organisasi dan membantu membawa sumber-sumber daya baru ke dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Williams dan Anderson (1991, dalam Organ dkk, 2006) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi dengan memberikan kontribusi terhadap transformasi sumber daya, inovasi, dan kemampuan beradaptasi. Karena menurut Organ (1988, dalam Jahangir dkk, 2004) organisasi tidak bisa bertahan apabila anggotanya tidak memiliki perilaku yang baik.

Dalam jurnal “*A Study to Improve Organizational Citizenship Behaviors*” Chien (2003) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan salah satu contoh perilaku yang membawa organisasi menjadi lebih efektif untuk mencapai tujuannya, karena individu yang memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan bekerja diluar deskripsi tugas atau peran kerja mereka yang seharusnya, dan tentunya pekerjaan yang memberikan kontribusi yang positif bagi organisasi. Hubungan yang positif terhadap kinerja individu, unit dan organisasi berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang akhirnya membuat organisasi lebih efektif.

Membahas mengenai *Organizational Citizenship behavior* yang termasuk perilaku individu dalam organisasi. Banyak penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang berfokus pada pengaruh perilaku *Organizational Citizenship* ini terhadap kinerja individu dan organisasi. Dimana yang paling menonjol ialah perilaku organisasi dalam perusahaan. Perusahaan yang juga

mempunyai tujuan agar mencapai efisiensi dan efektifitas sebagai organisasi profit. Haruslah mempunyai daya saing agar bisa berkompetisi dengan perusahaan lain.

Perusahaan distribusi sebagai salah satu perusahaan yang harus terus bisa bersaing dan juga mempunyai tantangan yang sangat berat. Tantangan berat yang dialami industri farmasi, pada saat yang sama juga mengimbas ke perusahaan-perusahaan distributor farmasi atau distributor obat. “Kondisi industri farmasi nasional sekarang ini terasa sangat timpang. Betapa tidak, dengan hanya 198 pabrik obat, jumlah distributornya (PBF-Pedagang Besar Farmasi) ada sebanyak 2.250, yang berarti 1 pabrik obat rata-rata berhadapan dengan 11 distributor, Ketidakseimbang ini semakin mendorong tidak efisiennya biaya operasional pendistribusian obat. Kecilnya volume yang didistribusikan oleh satu PBF, bukan saja tidak efisien, juga tidak ekonomis, sehingga tidak dapat bersaing secara baik (“Tantangan Berat Distributor Farmasi”, 2004).

Tantangan diatas hanya bisa diatasi jika perusahaan menciptakan keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing perusahaan distribusi terletak pada tiga hal yaitu, *people*, *infrastruktur* dan *relationship*. Ketiga hal ini yang menciptakan keunggulan bersaing antar perusahaan distribusi. Pengelolaan *people* yang baik akan memberikan manfaat yang baik pada pertumbuhan penjualan perusahaan. *People* pada perusahaan distribusi sering di hadapkan dengan tantangan dari standart pelaksanaan operational dari prinsipal yang menuntut standart kinerja yang tinggi untuk partner distribusi produk mereka (“Menciptakan Keunggulan Bersaing untuk Perusahaan Distribusi”, 2011).

Sebagai salah satu perusahaan yang berskala nasional, PT Enseval Putra Megatrading merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor obat-obatan yang mempunyai visi “Menjadi penyedia layanan logistik dan jasa kesehatan regional terkemuka dengan mengutamakan pelayanan pelanggan dan kegiatan operasi yang terpadu” Dengan demikian, ujung tombak perusahaan tidak hanya terletak ditangan salesmen (bagian marketing), tetapi juga pada kemampuan-kemampuan yang dimiliki oleh personil logistik untuk memberikan layanan logistik yang terbaik” (“Menuju Logistik Ideal”, 2008). Setiap personil logistik dituntut untuk mampu bekerja secara profesional. Artinya tidak hanya tahu apa pekerjaannya, tapi juga harus mau melaksanakan pekerjaan yang diluar tugas utamanya dan berkomitmen untuk melaksanakannya serta menyadari peran dan tanggung jawab terhadap tujuan perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan divisi transportasi menyatakan bahwa

Untuk loading barang ke mobil, biasanya jarang ada yang bantu. Kalau di lapangan yang paling sering dikeluhkan bagian transportasi itu retur, biasanya orang transportasi kirim ke pihak outlet trus nyuruh kita bawa lagi, sedangkan tugas retur itu, seharusnya tanggung jawab divisi sales dan orang transportasi cuma membantu membawakan, paling banyak retur itu supermarket karena apa, dia ambil program ada event ambil dua ribu karton, eventnya habis langsung retur itu yg bikin temen-temen mangkel. (Suhardi, komunikasi personal, 25 Juli, 2013)

Dari hasil penggalan wawancara tersebut tercatat yang menjadi permasalahan di divisi transportasi, yaitu *altruism*, yang berarti perilaku membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya yang berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas pekerjaan (Organ dkk, 2006:251). Dalam kesempatan yang lain, penulis menggali data

mengenai tugas-tugas utama di divisi tersebut, namun subyek mengatakan bahwa untuk tugas pengiriman, sebenarnya sudah tidak ada masalah yang berarti. Meskipun tetap ada pengiriman barang yang tertunda, tapi masih dalam batas wajar. Dalam organisasi sudah seharusnya karyawan saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas-tugas yang ada, tapi seringkali ada saja individu yang egois dan hanya mementingkan pekerjaannya sendiri. Apabila hal ini dibiarkan terus-menerus, maka bukan tidak mungkin kinerja organisasi ikut terganggu. Sehingga dibutuhkan perilaku individu yang melebihi tuntutan peran kerja yang direfleksikan melalui sikap karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan berkontribusi terhadap keefektifan organisasi.

Dalam hal ini perilaku tersebut biasa disebut *Organizational Citizenship Behavior* yang didefinisikan sebagai kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran kerja. Perilaku *Organizational Citizenship* ini menjadi sangat penting bagi efektifitas organisasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Perilaku organisasi dapat diklarifikasikan menjadi perilaku *in-role* yang sesuai dengan deskripsi tugas formalnya dan perilaku *extra-role* yang melebihi deskripsi tugas formalnya. Perilaku *extra-role* ini mempunyai dampak positif terhadap fungsi organisasi. Perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior penting bagi fungsi perusahaan karena adanya interaksi informal dan kontribusi secara teratur untuk menentukan

hasil yang baik dalam kinerja. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan hal yang potensial untuk meningkatkan hubungan interpersonal, komunikasi karyawan, kepuasan kerja dan mempercepat iklim kerja yang dapat meningkatkan produktivitas.

Berdasarkan dari penjelasan *Organizational Citizenship Behavior* di atas, dapat dibuat pemahaman bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebuah perilaku positif dalam hal ini adalah perilaku membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Dan juga kontribusi yang ditunjukkan oleh pekerja itu berupa pekerjaan di luar pekerjaan yang harus dia lakukan, pekerja tersebut menunjukkan perilaku menolong pada orang lain dalam sebuah organisasi atau perusahaan sehingga tindakan tersebut mungkin dapat memperbaiki kinerja organisasi atau perusahaan tersebut Organ (1988, dalam Jahangir dkk, 2004:77).

Menurut Podsakof dan MacKenzie (1997, dalam Moideenkutty, 2005:126) *Organizational Citizenship Behavior* ditentukan oleh banyak hal yang dapat mempengaruhi munculnya perilaku ini oleh anggota organisasi. Terdapat beberapa aspek individu dan organisasi yang mengakibatkan munculnya *Organizational Citizenship Behavior* diantaranya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, persepsi dukungan organisasi, perilaku pemimpin dan persepsi keadilan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* juga tergantung dari perlakuan organisasi terhadap individu di dalamnya. Oleh karena itu dibutuhkan adanya dukungan organisasi terhadap karyawan. Dukungan yang baik akan memberikan persepsi positif karyawan terhadap dukungan tersebut sehingga

akan meningkatkan komitmen karyawan, dimana mereka senang menjadi bagian dari anggota organisasi dan ingin selalu terlibat dengan organisasi seperti halnya kutipan berikut ini “*When individuals believe they are supported by their employers, they reciprocate by having higher organizational commitment* (Eisenberger dkk, 1986) and *more Organizational Citizenship Behavior*” Moorman, Blakely dan Niehoff (1998, dalam Organ dkk, 2006:67).

Dukungan organisasi dilihat sebagai faktor organisasi yang sering dimungkinkan mendahului adanya *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi. Hal ini dimungkinkan dukungan organisasi memberi perhatian pada karyawan dan ketika seorang karyawan senang dengan dukungan yang diberikan maka mereka ingin memberikan imbalan untuk mendukung organisasi tersebut (Eisenberger dkk, 2001:43). Hal ini sejalan dengan Moideenkutty (2005) dalam jurnal “*Organizational Citizenship Behavior and Social Exchange: A Study of The Effects Of Sources of Positif Benefits*” pertukaran sosial di organisasi dapat dikonsepsikan pertukaran global antara individu dengan organisasi, ketika terjadi pertukaran sosial di organisasi, dimungkinkan karyawan mengikutsertakan perilaku yang menjadi keuntungan organisasi. Ketika karyawan diperlakukan baik oleh organisasi, maka sebagai timbal baliknya. Karyawan akan menunjukkan perilaku yang dapat menguntungkan organisasi.

Munculnya perilaku yang dilakukan secara sukarela dan tidak langsung, baru dapat dilakukan oleh individu apabila individu merasa ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, individu merasa bahwa organisasi memberikan dukungan dengan segera kepada dirinya (Organ dkk, 2006). Partisipasi baru dapat

dilakukan apabila karyawan dapat mendapatkan rasa kepercayaan, kesetiaan dan tanggung jawab terhadap organisasi, maka karyawan termotivasi untuk melakukan tugasnya lebih dari pada diharapkan dari dirinya.

Mengingat pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* untuk efektifitas dan efisiensi organisasi khususnya perusahaan dalam meningkatkan kualitasnya. Maka *Perceived Organizational Support* diharapkan dapat mempengaruhi terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* di perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di PT Enseval Putera Megatrading khususnya di divisi transportasi, dimana karyawan di perusahaan ini khususnya di divisi transportasi dituntut untuk melaksanakan pekerjaan yang melebihi tanggung jawab secara formal pada tugas dan pekerjaan mereka. Dimana pekerjaan utama mereka yang berhubungan dengan pengiriman barang ke pelanggan, seringkali menghadapi tugas tambahan mulai dari menyusun barang dengan rapi di gudang dan toko pelanggan sampai membawa retur barang dari pelanggan dan mengurus proses retur barang itu perusahaan. Sebenarnya hal tersebut bukan semuanya tugas utama dari karyawan divisi tersebut, tapi apabila pekerjaan itu tidak dilaksanakan, maka proses operasional perusahaan akan terganggu dan akan mendapatkan komplain dari pelanggan.

Tuntutan dari pelanggan yang harus di penuhi oleh karyawan, bisa menjadi modal bersaing perusahaan. Tuntutan ini pula yang mengharuskan

karyawan sebagai penggerak organisasi bisa berkontribusi secara maksimal di perusahaan. Jadi dalam penelitian ini akan mengkaji hubungan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT Enseval Mega Trading divisi transportasi cabang Sidoarjo.

1.3 Batasan Masalah

- a. *Organizational Citizenship Behavior* adalah kontribusi pekerja yang melebihi deskripsi kerja formal, yang dilakukan secara sukarela tidak untuk kepentingan diri sendiri dan memberi kontribusi pada keefektifan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal dalam organisasi dan tidak dilakukan untuk kepentingan sendiri melainkan untuk kepentingan orang lain dan organisasi Organ (1988, dalam Jahangir dkk, 2004:77).
- b. *Perceived Organizational Support* didefinisikan Rhodes dan Eisenberger (2002:565) sebagai keyakinan karyawan mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya.
- c. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Enseval Putera Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo yang berstatus karyawan tetap dan kontrak.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah yang telah disebutkan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Apakah ada hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT Enseval Putra Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo?”

1.5 Tujuan Penelitian

Terkait dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT Enseval Putra Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT Enseval Putra Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bisa memberikan masukan bagi para peneliti selanjutnya, terutama yang ingin mendalami studi hubungan *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Subyek

Memberikan informasi mengenai konstruk *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* yang diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih baik agar bisa diaplikasikan dalam dunia kerja secara nyata.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan pengetahuan pada perusahaan tentang pentingnya persepsi dukungan organisasi dari karyawannya untuk memicu perilaku *Organizational Citizenship*.