BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Akhir-akhir ini dinamika kerja di organisasi-organisasi di seluruh dunia telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja secara tim (*work teams*). Efektivitas dan kinerja tim ditentukan oleh kemampuan anggota tim bekerja dalam tim (*work teams*). Akan tetapi tidak semua orang mampu bekerja dalam tim, karena memerlukan kemampuan individu untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerja sama dengan orang lain, membagi informasi, mengakui perbedaan dan mampu menyelesaikan konflik, serta dapat menekan tujuan pribadi demi tujuan tim. Kesulitan bekerja dalam tim terutama dialami oleh banyak karyawan di negara-negara Barat, karena budaya nasional mereka yang sangat individualistik. Tambahan pula, sebelum menerapkan tim kerja, lingkungan kerja di negara-negara barat bersifat kompetitif yang menghargai pencapaian individual (Robbins, 2001. Penerjemah, Pujaatmaka, H dan Molan, B). Oleh karena itu, tim diharapkan berkembang di negara-negara yang mempunyai nilai kolektivistik tinggi. Menurut Hofstede (1991), Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai nilai kolektivistik tinggi dimana kepentingan kelompok berada di atas kepentingan individu, sehingga dapat dikatakan sistem tim kerja berkembang dengan baik di Indonesia.

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya Perilaku Kewargaan Organisasi *(OCB)*, yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner dan Kinicki, 2004).

Semua kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki individu yang bekerja di dalam tim seperti yang telah dikemukakan sebelumnya termasuk ke dalam keterampilan interpersonal. Keterampilan tersebut hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap individu yang lain dan berusaha menampilkan yang terbaik jauh melebihi yang diprasyaratkan dalam pekerjaannya. Dengan kata lain individu tersebut menampilkan perilaku *extra-role.* Perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Katz, 1964).

Perilaku *extra-role* dalam organisasi juga dikenal dengan istilah Perilaku Kewargaan Organisasi *(OCB)*, dan orang yang menampilkan perilaku *OCB* disebut sebagai karyawan yang baik (*good citizen*). Contoh perilaku yang termasuk kelompok *OCB* adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal menyenangkan di tempat kerja, memberi

saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins, 2001).

Perilaku Kewargaan Organisasi *(OCB)* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan keadilan organisasional yang tinggi (Robbin dan Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seorang atasan mempunyai keadilan yang tinggi terhadap organisasinya, maka karyawan tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995).

PT. Wijaya Lestari Bandung merupakan agen penyalur kendaraan roda empat dengan merk Toyota di bawah naungan PT. Astra Internasional-Toyota Sales Operation. Disamping agen penyalur kendaraan merk Toyota, PT. Wijaya Lestari juga memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan merk Toyota, serta penjualan alat atau suku cadang Toyota. Dalam kegiatan operasionalnya, PT. Wijaya Lestari bertanggung jawab langsung ke kantor pusat PT. Astra Internasional (TSO).

Peneliti telah melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang karyawan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kuesioner Awal Mengenai *OCB*

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda suka tolong-menolong dengan rekan kerja bila ada kesulitan?	60%	40%
2.	Apakah anda bekerja sukarela melebihi tugas yang diberikan atasan?	24%	76%
3.	Apakah anda suka mengeluh bila di kantor ada kondisi yang tidak ideal?	80%	20%
4.	Apakah anda selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja?	70%	30%
5.	Apakah anda selalu memberi saran bilamana ada operasi atau prosedur perusahaan yang harus di perbaiki?	65%	35%
6	Apakah anda mampu bekerja sama dengan rekan kerja?	75%	25%

(Sumber: Kuesioner awal diolah.)

Peneliti menemukan fakta bahwa 23 dari 30 orang karyawan merasa tidak setuju dengan pernyataan bekerja sukarela melebihi tugas yang diberikan atasan. Hal ini menunjukan bahwa adanya karyawan yang tidak berperilaku *OCB* pada dimensi *Conscientiousness* sebesar 76% dimana pada dimensi ini sangat memperhatikan tingkat kerja keras dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.

Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 23 Maret pukul 10 dengan Ibu Yani Sopiani (*Head Administration*) bahwa memang para karyawan belum ada inisiatif untuk berperilaku sukarela yang ditunjukan oleh karyawannya untuk mengerjakan tugas melebihi apa yang diharapkan perusahaan. (*Sumber: PT. Wijaya Motor Lestari Bandung*)

Perilaku Kewargaan Organisasi *(OCB)* pada PT. Wijaya Motor Lestari dapat dicapai melalui kepuasan kerja, Krieter & Kinicki (2004) menyatakan

bahwa faktor yang menyebabkan kepuasan dan tidak kepuasan adalah: pemenuhan kebutuhan, pencapaian tujuan, deviasi dari yang seharusnya diterima dengan yang didapatkan, dan keadilan.

Tabel 1.2
Kuesioner Awal Mengenai Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah fasilitas yang disediakan oleh perusahaan lengkap dan layak pakai?	60%	40%
2.	Apakah anda bekerja dalam lingkungan kerja yang aman, bersih dan nyaman?	75%	25%
3.	Apakah pekerjaan yang dimiliki sesuai dengan keahlian dan pengalaman?	55%	45%
4.	Apakah pekerjaan yang dimiliki karyawan sesuai keinginan?	60%	40%
5.	Apakah anda merasa cukup dengan penghasilan yang diberikan oleh perusahaan ini?	70%	30%
6	Apakah atasan memberikan kesempatan mendapatkan kenaikan jabatan?	30%	70%

(Sumber: Kuesioner awal diolah.)

Dari hasil penyebaran kuesioner awal, peneliti menemukan fakta bahwa 21 dari 30 orang karyawan merasa tidak setuju dengan pernyataan atasan memberikan kesempatan mendapatkan kenaikan jabatan. Hal ini menunjukan bahwa adanya karyawan yang tidak merasakan kepuasan pada pekerjaannya, tepatnya pada dimensi promosi saat ini sebesar 70% .

Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 23 Maret pukul 10 dengan Ibu Yani Sopiani (*Head Administration*) bahwa memang sebagian pegawai belum mendapatkan promosi secara kenaikan jabatan kecuali naik level. (*Sumber: PT. Wijaya Motor Lestari Bandung*)

Selain kepuasan kerja dalam rangka pencapaian *OCB* dapat juga dicapai melalui keadilan organisasional, Li dan Cropanzano (2009) menyebutkan bahwa keadilan organisasional dapat meningkatkan kinerja individu, melahirkan perilaku kewargaan, kesehatan mental yang baik, tingkat stres yang rendah dan berbagai sikap individu yang lebih baik.

Tabel 1.3
Kuesioner Awal Mengenai Keadilan Organisasional

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah gaji yang anda diterima sesuai pekerjaan?	95%	5%
2.	Apakah gaji yang anda diterima tepat waktu?	90%	10%
3.	Apakah anda selalu bisa menyampaikan pendapat kepada atasan atau rekan kerja?	55%	45%
4.	Apakah anda diperlakukan sama dengan karyawan yang lain.	40%	60%
5.	Apakah anda selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja?	60%	40%
6	Apakah anda selalu mendapatkan informasi seputar pekerjaan dari atasan?	75%	25%

(Sumber: Kuesioner awal diolah.)

Dari hasil penyebaran kuesioner awal, peneliti menemukan fakta bahwa 18 dari 30 orang karyawan merasa tidak setuju dengan pernyataan diperlakukan sama dengan karyawan yang lain. Hal ini menunjukan bahwa adanya karyawan yang tidak merasakan keadilan pada pekerjaannya, tepatnya pada dimensi persepsi kewajaran saat ini sebesar 60% .

Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 23 Maret pukul 10 dengan Ibu Yani Sopiani (*Head Administration*)

bahwa memang sebagian karyawan di perusahaan belum bisa diberikan kesempatan untuk menyuarakan aspirasi, pendapat, dan pandangannya karena terhalang oleh atasan. (*Sumber: PT. Wijaya Motor Lestari Bandung*)

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan dengan judul **"PENCAPAIAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI *(OCB)* MELALUI KEPUASAN KERJA DAN KEADILAN ORGANISASIONAL PADA PT. WIJAYA MOTOR LESTARI BANDUNG"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Penelitian

Secara umum setiap perusahaan menginginkan perkembangan yang signifikan dan memiliki kepuasan tinggi untuk bekerja di perusahaan tersebut, maka dari itu perusahaan harus memiliki strategi untuk membuat keunggulan guna mencapai tujuan perusahaan.

1.2.1 Indetifikasi Masalah

1. Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan.
2. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan hasil dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan karyawan.

3. Adanya sebagian karyawan yang belum terlalu memahami atau tidak berperilaku *OCB* pada PT. Wijaya Motor Lestari Bandung, hal tersebut dapat dilihat dari sikap inisiatif karyawan untuk saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaannya guna mendorong kemajuan organisasi, seperti misalnya bekerja dengan sukarela melebihi tugas yang diberikan oleh atasan.
4. Dilihat dari kepuasan kerja, sebagian karyawan merasa kurang adanya kesempatan umtuk mendapatkan kenaikan jabatan, hal ini dapat terlihat dari sebagian karyawan yang sudah lama bekerja di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung tetapi jabatannya masih tetap di jabatan pada saat pertama karyawan tersebut mulai bekerja.
5. Dilihat dari keadilan organisasional, sebagian karyawan yang diperlakukan tidak terlalu sama dengan karyawan yang lain, hal ini dapat dilihat dari karyawan di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung yang belum bisa diberikan kesempatan untuk menyuarakan aspirasi, pendapat, dan pandangannya karena terhalang oleh atasan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari indenifikasi masalah yang telah didefinisikan di atas, maka penjabaran rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)*, kepuasan kerja, dan keadilan organisasional di PT.

   Wijaya Motor Lestari Bandung
2. Seberapa besar Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)* ditentukan melalui kepuasan kerja di Wijaya Motor Lestari Bandung

3. Seberapa besar Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)* ditentukan melalui keadilan organisasional di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung
4. Seberapa besar Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)* ditentukan melalui kepuasan kerja dan keadilan organisasional di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah agar peneliti dapat memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai Perilaku Kewargaan Organisasi *(OCB)*, kepuasan kerja, dan keadilan organisasional pada PT. Wijaya Motor Lestari Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan penulisan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah :

1. Untuk mengetahui Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)*, kepuasan kerja, dan keadilan organisasional di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung
2. Untuk mengetahui besarnya Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)* ditentukan melalui kepuasan kerja di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung
3. Untuk mengetahui besarnya Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)* ditentukan melalui keadilan organisasional di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung
4. Untuk mengetahui Perilaku Kewargaan Organisasi (*OCB)* dapat dtentukani melalui kepuasan kerja dan keadilan organisasional di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Kegunaan penelitian ini, ada dua kegunaan yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Untuk mengetahui tentang kegunaan praktis dan keguanaan akademis adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang teori dan prakteknya dilapangan, belajar menganalisa dan menganalisis permasalahan yang ada khususnya dalam penelitian ini pada PT. Wijaya Motor Lestari Bandung terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja dan keadilan organisasional di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung.

b. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen tentang peningkatan efektivitas kerja karyawannya di sebuah organisasi maupun perusahaan.

c. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan pengkajian bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dalam kajian yang sama sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian lain.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Wijaya Motor Lestari Bandung hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peningkatan efektivitas kerja yang ada untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan cabang dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kerjasama dengan para karyawannya di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung dalam meningkatkan kerjasama secara maksimal agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh PT. Wijaya Motor Lestari Bandung.

1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di PT. Wijaya Motor Lestari Bandung pada setiap divisi.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret 2016 sampai dengan Agustus 2016.

Tabel 1.4

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2016	April 2016	Mei 2016	Juni 2016	Juli 2016	Agustus 2016
I	**Tahap Persiapan :**						
	1. Membuat outline dan proposal UP						
	2. Bimbingan dengan dosen pembimbing						
	3. Mengambil formulir penyusunan UP						
	4. Menentukan tempat penelitian						
II	**Tahap Pelaksanaan :**						
	1. Mengajukan outline dan proposal UP						
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan						
	3. Pengumpulan data						
	4. Analisis						
	5. Menulis draft skripsi						
	Tahap Pelaporan :						
	1. Menyiapkan draft skripsi						
	2. Sidang akhir skripsi						
III	3. Penyempurnaan laporan skripsi						
	4. Penggandaan skripsi						