

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang penting dalam suatu organisasi, untuk itu perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan efek positif bagi sebuah organisasi. Tanpa didukung oleh kinerja SDM yang baik, maka sumber daya tidak akan berjalan secara efektif dan memberikan kontribusi yang maksimal. (Sudarmo & Wibowo, 2018)

Tingkatan produktivitas atau kinerja berdasarkan perilaku organisasi yang dimiliki oleh anggota. Salah satu perilaku yang diharapkan ada dalam diri setiap individu yaitu perilaku OCB. Perilaku OCB yaitu karyawan yang mempunyai perilaku rela berkorban, proaktif dan inisiatif dalam bekerja untuk meningkatkan kemajuan pencapaian organisasi yang diikutinya. Perilaku OCB ini diharapkan ada dalam diri karyawan tanpa paksaan dan aturan dari atasan (Achmad & Izzati, 2020).

Saat ini wabah covid-19 telah menyebabkan industri travel mengalami penurunan yang dikarenakan tingkat wisatawan mancanegara menurun, dan dibatasinya akses keluar-masuk Indonesia. Hal ini berdampak pada penghasilan perusahaan dan penghasilan karyawan, contohnya yang terjadi di PT. Dwidaya *World Wide* jumlah hari karyawan yang masuk dalam 1 bulan adalah 21 hari dan pendapatan karyawan 75% dari *salary* yang harusnya karyawan terima. Oleh karena itu kebijakan efisiensi yang diterapkan oleh perusahaan mengharuskan perusahaan untuk mengurangi jumlah karyawan yang menyebabkan terjadinya peningkatan pengangguran, kondisi ini berdampak terhadap kinerja organisasi, bagaimana kemudian organisasi dituntut untuk bisa beradaptasi dengan segala

perubahan lingkungan yang terjadi akibat Covid -19. Disisi lain organisasi juga dibebankan dengan tuntutan-tuntutan karyawan berkaitan dengan reward dan kesejahteraan yang harus dipenuhi, sementara disatu sisi mereka dihadapkan pada kenyataan rendahnya produktifitas dan kinerja organisasi dalam menghasilkan profit akibat berbagai pembatasan sosial akibat Covid -19.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan lima narasumber karyawan di PT. Dwidaya *World Wide* yang berada di wilayah Jakarta yang dilakukan selasa, 26 Januari 2022.

a. Narasumber 1

1. Bersediakah membantu teman kerja yang diluar dari tanggung jawab.

Bersedia, seperti ketika sedang sibuk dan data di butuhkan cepat saya dan karyawan lain akan berbagi tugas.

2. Bersediakah memberikan kinerja melebihi dari target perusahaan.

Bersedia, karena jika mencapai target atau lebih akan mendapatkan bonus.

3. Seberapa sering memberikan keluhan atau kritik ketika ada masalah di dalam perusahaan.

Tidak pernah, karena bekerja dengan tenang.

4. Seberapa sering mengingatkan tugas atau *deadline* teman kerja.

Tidak terlalu sering, karena mereka punya target sendiri.

5. Seberapa sering ikut serta dalam melakukan kegiatan rapat di perusahaan.

Jarang, karena untuk rapat biasanya akan dikerjakan oleh BM/SPV

b. Narasumber 2

1. Bersediakah membantu teman kerja yang diluar dari tanggung jawab.

Tidak, dikarenakan sudah ada pekerjaan masing-masing.

2. Bersediakah memberikan kinerja melebihi dari target perusahaan.

Tidak, dikarenakan jika mencapai target atau lebih bonus yang diterima akan sama saja

3. Seberapa sering memberikan keluhan atau kritik ketika ada masalah di dalam perusahaan.

Sering, apalagi disaat pandemi seperti sekarang bekerja terus tapi salary yg diterima tidak 100%.

4. Seberapa sering mengingatkan tugas atau *deadline* teman kerja.

Tidak pernah, karena sudah memiliki target masing-masing.

5. Seberapa sering ikut serta dalam melakukan kegiatan rapat di perusahaan.

Jarang, karena yang menghadiri rapat biasanya hanya perwakilan dari cabang dan biasanya di lakukan oleh BM.

c. Narasumber 3

1. Bersediakah membantu teman kerja yang diluar dari tanggung jawab.

Bersedia, seperti disaat rekan kerja overload dalam melakukan pekerjaannya, saya selalu menghandle apa yang bisa saya handle agar meringankan pekerjaannya tersebut.

2. Bersediakah memberikan kinerja melebihi dari target perusahaan.

Tidak juga, karena sudah ada target yang di berikan.

3. Seberapa sering memberikan keluhan atau kritik ketika ada masalah di dalam perusahaan.

Tidak sering, karena fokus dengan tugas saya.

4. Seberapa sering mengingatkan tugas atau *deadline* teman kerja.

Cukup sering, kebeberapa orang karena pekerjaan yang berhubungan.

5. Seberapa sering ikut serta dalam melakukan kegiatan rapat di perusahaan.

Cukup sering, untuk menggantikan BM untuk menghadiri rapat di kantor pusat.

d. Narasumber 4

1. Bersediakah membantu teman kerja yang diluar dari tanggung jawab.

Bersedia, jika teman kerja sedang sibuk atau tidak masuk, saya akan menangani semua pekerjaannya teman yang tidak masuk.

2. Bersediakah memberikan kinerja melebihi dari target perusahaan.
Kurang bersedia dikarenakan dalam 1 bulan target yang ingin dicapai sudah cukup sulit.

3. Seberapa sering memberikan keluhan atau kritik ketika ada masalah di dalam perusahaan.

Cukup sering terutama saat pekerjaan saya menjadi terganggu.

4. Seberapa sering mengingatkan tugas atau *deadline* teman kerja
Tidak terlalu sering karena setiap karyawan sudah memiliki *jobdesknya* masing-masing.

5. Seberapa sering ikut serta dalam melakukan kegiatan rapat di perusahaan.

Untuk rapat di kantor pusat sangat jarang tetapi untuk rapat di kantor cabang saya sering menghadiri rapat.

e. Narasumber 5

1. Bersediakah membantu teman kerja yang diluar dari tanggung jawab.

Bersedia tetapi tidak sering karena sudah ada tugas masing-masing.

2. Bersediakah memberikan kinerja melebihi dari target perusahaan.
Bersedia karena itu dapat menguntungkan kantor cabang ini terutama di saat pandemi ini, karena sudah ada beberapa cabang yang harus di tutup akibat pandemi.

3. Seberapa sering memberikan keluhan atau kritik ketika ada masalah di dalam perusahaan.

Cukup sering biasanya memberikan keluhan kepada BM tentang pekerjaan yang terhambat agar mendapatkan solusi.

4. Seberapa sering mengingatkan tugas atau *deadline* teman kerja.
Jarang hanya saat-saat tertentu saja.
5. Seberapa sering ikut serta dalam melakukan kegiatan rapat di perusahaan.
Jarang, karena biasanya yang sering melakukan rapat itu BM.

Menurut dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima karyawan di PT. Dwidaya *World Wide* yang berada di wilayah Jakarta. Menurut analisis sementara penelitian di atas bahwa karyawan bersedia untuk saling membantu sesama karyawan tanpa mengharapkan imbalan, dan beberapa karyawan bersedia untuk bekerja melebihi target yang di berikan oleh perusahaan, Kondisi ini merupakan contoh bentuk perilaku OCB.

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang berdedikasi tinggi dan berperilaku produktif. Salah satu bentuk perilaku produktif adalah dengan sukarela mengambil tugas bahkan di luar jadwal karyawan atau dalam psikologi disebut dengan OCB (Aswitama dan Qomariyah, 2021).

Komitmen organisasi adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Widyastuti dan Manara, 2014).

PT. Dwidaya *World Wide* telah dipercaya sebagai salah satu travel agent terbesar di Indonesia. Dalam setiap tahunnya PT. Dwidaya *World Wide* telah mendapatkan beberapa penghargaan yang bergengsi. Dikatakan oleh Branch Manager di salah satu cabang di Jakarta mengatakan bahwa PT. Dwidaya *World Wide* membutuhkan karyawan yang memiliki tingkat OCB dan komitmen organisasi yang tinggi untuk dapat mempertahankan pencapaian yang sudah didapat.

OCB atau Perilaku Kewargaorganisasian yang merupakan perilaku organisasi yang diharapkan muncul pada karyawan. Perilaku

kewargaorganisasian dapat mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dapat disebut sebagai warga organisasi yang baik atau *good citizen* (Julianti & Dewayani, 2017).

Komitmen Organisasi dapat menentukan suatu daya tarik dari seseorang untuk mengidentifikasi keterlibatannya dalam satu bidang di dalam organisasi, oleh karena itu komitmen organisasi akan menimbulkan rasa tanggung jawab terhadap organisasi. Komitmen dapat mengakibatkan organisasi dan karyawan dapat berkembang seiring berjalannya usaha untuk mewujudkan suatu program organisasi.

Komitmen organisasi dan OCB adalah bagian yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah dikehendaki. Pada prinsipnya kedua variabel tersebut patut diduga saling berhubungan. Semakin tinggi komitmen organisasi seorang karyawan kepada perusahaannya maka karyawan tersebut dimungkinkan akan memiliki OCB yang baik (Wicaksono dan Masykur, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ayuningsih (2021), Saraswati dan Hakim (2019), Sudarmo dan Wibowo (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasarkan uraian diatas mengenai komitmen organisasi dan OCB, maka peneliti ini tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Dwidaya World Wide Di Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Dwidaya World Wide di Jakarta?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang diungkapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui adalah untuk mengetahui apakah adanya pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Dwidaya *World Wide* di Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, saran, dan pertimbangan kepada PT. Dwidaya *World Wide* mengenai gambaran komitmen organisasi untuk memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Dwidaya *World Wide*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan dan saran-saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya untuk menumbuhkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Dwidaya *World Wide*.
2. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya menumbuhkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Dwidaya *World Wide*.
3. Bagi Pihak Lain Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan juga sebagai bahan referensi tambahan untuk mengembangkan penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.