

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin pesat dan juga semakin berkembangnya teknologi yang canggih pada era globalisasi saat ini mengakibatkan semakin banyak munculnya suatu perusahaan dan organisasi. Hal ini pula yang menjadikan persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya menjadi sengit. Perusahaan diharapkan dapat dan mampu untuk membuat strategi agar dapat menjaga eksistensinya di dunia usaha dan juga mencapai tujuan yang telah diberikan. Persaingan dunia kerja yang semakin ketat dan adanya masalah pandemi covid-19 yang terjadi dalam beberapa tahun ini membuat organisasi harus terus melakukan inovasi agar proses bisnis dan usaha tetap berjalan dengan baik walaupun dalam kondisi yang tidak normal.

Penyebaran pandemi covid-19 telah memaksa pemerintahan di negara-negara kawasan asia dan pasifik untuk melakukan kebijakan penguncian wilayah dan pembatasan sosial secara besar-besaran. Gangguan terhadap aktivitas ekonomi karena kebijakan pengucian wilayah untuk menahan penyebaran virus telah menyebabkan banyak perusahaan menutup usaha dan mengalami kebangkrutan yang berdampak pada pengurangan jumlah pekerja maupun pemutusan hubungan kerja (PHK) secara besar-besaran terutama pada sektor-sektor yang paling terdampak pandemi.

Berdasarkan sumber data Badan Kebijakan Fiskal (2021), sepanjang tahun 2020, jumlah pekerja di negara-negara kawasan asia dan pasifik mengalami penurunan. Secara agregat total pekerja di kawasan asia dan pasifik pada tahun 2020 sebesar 1,8 miliar orang. Jumlah tersebut mengalami pengurangan sebesar 3,2 persen dibandingkan tahun 2019 atau mengalami penurunan jumlah pekerja sebanyak 61,8 juta pekerja.

Pandemi covid-19 juga memberikan dampak pada meningkatnya tingkat pengangguran di kawasan. Kontribusi peningkatan pengangguran terbesar di kawasan asia dan pasifik terutama berasal dari kelompok pekerja informal yang terdiri dari jutaan pekerja berketerampilan rendah dengan upah rendah. Wilayah asia dan pasifik merupakan rumah bagi 1,3 miliar dari 2 miliar pekerja informal dunia. sepanjang tahun 2020, tingkat pengangguran di kawasan meningkat menjadi sebesar 5,2 persen, naik 18 persen dibandingkan tahun 2019 dengan jumlah pengangguran mencapai 101,1 juta jiwa. Banyak sekali dampak yang ditimbulkan dari adanya covid-19, terutama dalam bidang bisnis banyak perusahaan karyawannya dirumahkan, pengurangan kompensasi, hingga pemutusan hubungan kerja karena usaha yang dijalani terancam gulung tikar.

Faktor keberhasilan dari suatu perusahaan bukan hanya dari faktor permodalan dan profit saja, tetapi faktor sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor yang terpenting dalam mendukung keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Dengan adanya pandemi covid-19 sumber daya yang menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan atau organisasi menjadi terganggu.

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi yang ingin dicapai. Menurut Bangun (Bestari,dkk.2019), sumber daya (SDM) merupakan salah satu aset organisasi yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan. Greer (Bestari,dkk.2019) berpendapat bahwa sumber daya manusia dianggap sebagai sumber keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi perusahaan yang sedang berkembang. Kinerja individu untuk meningkatkan kinerja tim dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan, sehingga untuk mencapai keunggulan, suatu perusahaan atau organisasi harus dapat meningkatkan kinerja karyawan secara optimal Dunlop (Bestari,dkk.2019).

Perusahaan membutuhkan karyawan yang dapat menunjukkan perilaku peran terbesar, tetapi perusahaan juga membutuhkan karyawan yang dapat menunjukkan perilaku extra role. Perilaku *in-role* menurut Zhu, (Prakoso,G.A dkk,2017) adalah serangkaian tindakan karyawan berdasarkan aturan yang diberikan perusahaan kepada karyawan tersebut. Perilaku *extra-role* sendiri

diperkenalkan oleh Van Dyne, Cummings, dan McLean-Park Sebagai perilaku karyawan yang bertujuan menguntungkan organisasi dan melampaui standar peran yang ada (Galang Adi Prakoso & Anita Listiara 2017). *Extra-role behavior* saat ini lebih dikenal sebagai *organizational citizenship behavior*. Munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh faktor yang beragam meliputi karakteristik dari individu yang berbeda, variasi sikap atau persepsi, faktor kepemimpinan dan karakteristik pekerjaan (Galang Adi Prakoso & Anita Listiara 2017).

Salah satu hal yang sangat penting yang harus di miliki setiap karyawan disebuah perusahaan yaitu memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* karena banyak manfaat yang diperoleh organisasi dengan memiliki karyawan dengan *organizational citizenship behavior* yang tinggi. *Organizational citizenship behavior* yaitu aturan tidak resmi yang bersifat sukarela, dengan adanya *organizational citizenship behavior* diharapkan karyawan pada organisasi dapat lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya Deskriyanto, P. K. (2021). Menurut Rahmawati & Prasetya (2017) penting bagi organisasi untuk mempelajari dan mengetahui hal-hal yang dapat menumbuhkan meningkatkan *organizational citizenship behavior* para karyawan, sebelum menumbuhkan dan meningkatkan *organizational citizenship behavior* kita harus mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan fakta dilapangan diduga terdapat perilaku *organizational citizenship behavior* yang rendah terlihat dari survey peneliti terhadap karyawan pada PT.Tungya Perkasa Freight Forwading. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19-20 Januari 2022 terhadap 8 (delapan) karyawan PT. Tungya Perkasa Freight Forwading memiliki permasalahan *Organizational citizenship behavior*. Hasil wawancara 2 (dua) diantaranya 8 (delapan) (25%) dalam dimensi *alturism* memiliki sifat menolong rendah. Hal ini diketahui bahwa karyawan PT. Tungya Perkasa Freight Forwading, tidak memiliki inisiatif untuk menolong karyawan baru yang kesulitan dalam pekerjaannya dan karyawan merasa rekan kerja enggan membantu saat subjek mengalami kesulitan dalam pekerjaannya. Dikarenakan rekan kerja lebih mementingkan *job desc* masing-

masing yang diberikan oleh atasan. Selanjutnya 7 (tujuh) diantaranya 8 (delapan) (87,5%) karyawan yang diwawancarai memiliki permasalahan *organizational citizenship behavior* pada dimensi *conscientiousness*. Hal ini diketahui bahwa karyawan PT. Tungya Perkasa Freight Forwarding melanggar aturan yang diberikan perusahaan. Contoh dari perilaku melanggar yaitu mencuri-curi waktu untuk istirahat lebih lama yang ditetapkan perusahaan, terlambat masuk kerja dan izin masuk kerja atau absen tidak masuk kerja berlebihan dan karyawan mengakui pernah melakukan tindakan tidak jujur diperusahaan yaitu mengisi absen kerja. Selanjutnya 7 (tujuh) diantaranya 8 (delapan) (87,5%) karyawan yang diwawancarai memiliki permasalahan *organizational citizenship behavior* pada dimensi *Sportmanship*. Hal ini diketahui bahwa karyawan PT. Tungya Perkasa Freight Forwarding mengeluh ketika diberikan job desc oleh atasan dikarenakan job desc yang diberikan oleh atasan tidak sesuai dengan gaji yang karyawan dapatkan di PT. Tungya Perkasa Freight Forwarding.

Perilaku *OCB* pada karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Organ dan Podsakoff (Azizah Nur, 2015) menyajikan sebuah tinjauan yang komprehensif berupa kerangka kerja untuk mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* terdapat lima yaitu disposisi individu dan motif individu, kohesivitas kelompok, sikap pegawai, kepemimpinan *transpormasional* dan keadilan organisasi

Munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh faktor yang beragam meliputi karakteristik dari individu yang berbeda, variasi sikap atau persepsi (kepuasan kerja, komitmen organisasi dan persepsi keadilan), faktor kepemimpinan (*transformasional* dan *transactionnal* serta *leader member exchange*) dan karakteristik pekerjaan (*task feedback* dan *tas interdependence*) Podsakoff dkk (Mahmudah, dkk 2020).

Selanjutnya dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan PT. Tungya Perkasa Freight Forwarding. Mendapatkan hasil *Leader Member Exchange* rendah pada PT. Tungya Perkasa Freight Forwarding didapati dari 8 (delapan) orang yang diwawancarai total 4 (empat) orang (50%). Hal itu ditinjau dalam dimensi loyalitas, 4 (empat) diantaranya 8 (delapan) (50%)

karyawan merasa pernah menjalankan *job desc* melebihi uraian pekerjaan yang di tetapkan oleh pemimpin, sedangkan dalam dimensi kontribusi dan *professionnal respect* terdapat 2 (dua) orang dari 8 (delapan) (25%) yang mengalami permasalahan seperti karyawan memiliki perilaku seperti karyawan merasa saat menyampaikan ide dalam meeting akan menimbulkan perselisihan untuk mempertahankan ide dan prinsip yang karyawan dan karyawan merasa tidak mendapatkan apresiasi dari pemimpin ketika karyawan berhasil melakukan pekerjaan berat.

Faktor lainnya yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Salah satunya *happiness at work*, Jones (Bestari,dkk 2019) menyatakan bahwa seorang karyawan yang merasa bahagia saat bekerja akan dapat memberikan kontribusi lebih pada pekerjaannya. Salah satu manfaat *Happiness at work* adalah peningkatan kontribusi perusahaan. Bentuk kontribusi yang dimaksud adalah dengan pengembangan performansi kerja yang dapat berupa *organizational citizenship behavior*. Jex & Britt (Bestari,dkk 2019) dimana salah satu faktor munculnya *organizational citizenship behavior* adalah afek positif. Salah satu afek positif yang dapat dirasakan ditempat kerja adalah *happiness at work*. Menumbuhkan perilaku *happiness at work* tidak hanya dari lingkungan kerja yang mendukung, hubungan yang baik terhadap atasan maupun sesama pekerja juga menjadi nilai penting dalam menumbuhkan *happiness at work*. Seorang yang merasakan kebahagiaan ditempat kerja akan menimbulkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dalam individu karyawan karena individu merasa nyaman dalam lingkungan kerja dan mau bekerja lebih untuk memajukan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara *pleminimary* terhadap 8 (delapan) orang karyawan. Didapatkan hasil dari 8 (delapan) orang yang diwawancarai bahwa 7 (tujuh) karyawan (87,5%) dari total delapan karyawan yang memiliki permasalahan *Happiness At Work* diperusahaan ini. Sebanyak 4 (empat) diantaranya 8 (delapan) karyawan (50%) memiliki permasalahan pada aspek kontribusi seperti karyawan merasa tujuan diperusahaan belum tercapai dan karyawan merasa kurang mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan. Sebanyak 3 (tiga) diantaranya 8 (delapan) karyawan (37,5%) memiliki permasalahan pada aspek

kepercayaan seperti karyawan merasa bertahan diperusahaan ini keputusan terbaik dikarenakan mencari pekerjaan di zaman sekarang sulit, karyawan akan memilih resign ketika ada pekerjaan yang lebih baik dibandingkan perusahaan ini.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan mengenai *organizational citizenship behavior* dan mengangkat judul “Pengaruh *leader member exchange* dan *happiness at work* terhadap *organizational citizenship behavior*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *leader member exchange, happiness at work* dan *organizational citizenship behavior*?
2. Bagaimana pengaruh *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Bagaimana pengaruh *happiness at work* terhadap *organizational citizenship behavior*?
4. Bagaimana pengaruh *leader member exchange, happiness at work* terhadap *organizational citizenship behavior*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran *Leader Member Exchange, Happiness At Work* dan *Organizational Citizenship Behavior PT.Tungya Perkasa Freight Forwarding*?
2. Untuk mengetahui pengaruh *leader Member Exchange, terhadap Organizational Citizenship Behavio PT.Tungya Perkasa Freight Forwarding*?
3. Untuk mengetahui pengaruh *happiness at work* terhadap *organizational citizenship behavior PT.Tungya Perkasa Freight Forwarding*?
4. Untuk mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* dan *Happiness at work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior PT.Tungya Perkasa Freight Forwarding*?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bukti yang empiris dalam pengembangan penelitian *Leader Member Exchange* dan *Happiness at work* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat membantu mengevaluasi peran perusahaan dalam *leader member exchange, happiness at work* dan *organizational citizenship behavior*

b. Bagi Universitas Islam 45 Bekasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi, sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai *Leader Member Exchange Dan Happiness At Work Terhadap Organizational Citizenship Behavior*

