

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pada saat ini Indonesia sedang menghadapi era globalisasi serta perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat. Indonesia harus mempersiapkan diri dan mampu terjun dalam kancah era globalisasi tersebut. Salah satu sektor yang harus diperhatikan adalah sektor bisnis ritel. Dimana usaha ritel sedang mengalami perkembangan cukup pesat pada beberapa tahun ini (Hidayati & Kuleh, 2013). Menurut (Istiatin & Sudarwati, 2015) bisnis retail merupakan kegiatan pemasaran untuk memenuhi kebutuhan perseorangan, keluarga, rumah tangga, dimana mereka sebagai konsumen akhir. Perusahaan yang bergerak dibidang bisnis retail memberikan banyak kontribusi pada perbaikan perekonomian terutama pemenuhan kebutuhan konsumen. Pebisnis bersaing memberikan kemudahan-kemudahan dalam melayani konsumen, juga dengan berbagai metode/strategi yang diterapkan dalam rangka perebutan konsumen, sekaligus membuat mereka loyal. Kondisi ini memungkinkan terjadinya persaingan, sehingga mereka berusaha untuk menciptakan keunggulan-keunggulan, agar para konsumen memilih berbelanja ditempat yang mereka tawarkan.

Pasar Modern adalah salah satu jenis bisnis ritel dalam bentuk pasar yang diperkenalkan pada era 1970-an, disebut-sebut sebagai format ritel yang mengalami perkembangan yang sangat baik dalam 5 tahun terakhir. Pasar Modern adalah tempat penjualan barang-barang kebutuhan rumah tangga (termasuk kebutuhan

sehari-hari), dimana penjualan dilakukan secara eceran dengan cara swalayan (konsumen mengambil sendiri barang dari rak dagangan dan membayar ke kasir). Itulah sebabnya, pasar dengan format seperti ini disebut juga Pasar Swalayan (Martinus, 2011).

Dalam bisnis retail, aset yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia (karyawan). Abdullah (2014) menyatakan bahwa karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta (perusahaan). Karyawan diharapkan dapat menjamin kelancaran penyelenggaraan perusahaan. Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka dari efektifitas organisasi (Noruzy et al., 2011). Oleh karena itu, diperlukan karyawan yang terampil, cekatan dan mempunyai kemampuan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya (Aditya et al., 2015).

Kemampuan yang memadai dapat meningkatkan efektifitas kinerja individu di dalam suatu perusahaan. Efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja dan juga karyawan harus memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (Robbins & Judge dalam (Yuniar et al., 2011)).

Menurut Organ (2006) *Organization Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku dari inisiatif individual dan tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Perilaku OCB dapat ditinjau dari lima aspek, diantaranya: *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness*. *Altruism* yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh, *Civic virtue*, yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi (Organ, 2006).

Berdasarkan pada penelitian yang berjudul Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bagian *Service Customer* PT. Matahari Departemen Store Tbk Samarinda (Devianita, Umaroh & Imawati, 2020) memaparkan bahwa terdapat 12 orang karyawan dengan presentase 16,4% yang memiliki tingkat OCB sangat tinggi, 14 orang karyawan dengan presentase 19,2% yang memiliki tingkat OCB tinggi, 17 orang karyawan dengan presentase 23,3 % memiliki tingkat OCB sedang, 30 orang karyawan dengan presentase 41,1% memiliki tingkat OCB rendah, dan tidak ada karyawan yang

memiliki tingkat OCB sangat rendah dengan persentase 0% di PT. Matahari Departemen Store TBK Samarinda. Maka berdasarkan data di atas diperoleh presentase OCB tertinggi yaitu 41,1% yang berada pada kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan dalam mengerjakan tugas melebihi tanggung jawab dan harapan perusahaan seperti mengerjakan tugas sebaik mungkin sesuai waktu bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan perusahaan serta melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada di PT. Matahari Departemen Store Tbk Samarinda tergolong rendah.

Pada penelitian Bodroastuti & Ruliaji (2016) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan menyatakan bahwa OCB sangat penting untuk pengembangan sumber daya manusia dibidang organisasi atau perusahaan, salah satunya pada PT. Ritra Cargo Indonesia. Hasil prasurvey yang telah dilakukan manajer Human Resource Development (HRD) PT. Ritra Cargo Indonesia tahun 2015 menyatakan bahwa perusahaan saat ini menghadapi masalah masih kurangnya perilaku saling membantu sesama rekan kerja yang didasari oleh keikhlasan dan kesukarelaan demi tercapainya visi dan misi perusahaan. Hal ini terlihat dari perilaku ketika karyawan lain minta bantuan untuk membantunya, mereka masih terkesan tidak mau atau menunda dengan melakukan aktivitas lain. Keadaan ini juga terjadi ketika ada suatu tugas yang harus diselesaikan ternyata karyawan tersebut tetap pulang tepat waktu karena suatu alasan tertentu seperti misalnya alasan keperluan keluarga padahal tugas belum

selesai. Disamping itu, masih terlihat adanya sebagian karyawan yang membuat kelompok kecil dalam lingkungan kerja yang semakin membuat jarak antar individu secara keseluruhan, sehingga perilaku saling membantu secara sukarela hanya terjadi pada kelompok mereka sendiri.

Adapun didalam Kementerian Keuangan, karyawan melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbaik ditempatkan sesuai dengan bidangnya. SDM yang berjumlah kurang lebih 73 ribu pegawai diharapkan mampu bekerja ekstra, bekerja melebihi apa yang telah diwajibkan atau tugas utamanya, dan selalu kooperatif dalam mewujudkan visi dan misi Kementerian Keuangan. Penulis mengamati perilaku kerja pegawai masih berpikir untuk bidangnya masing-masing dan bekerja hanya sebatas tugas yang diberikan. Pegawai masih belum berpikir bekerja secara luas untuk kepentingan organisasi dan belum mampu berinovasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik. Dibutuhkan perilaku kerja yang melebihi peran mereka dan kemampuan untuk berinovasi. OCB sangat dibutuhkan di dalam era reformasi birokrasi saat ini. Perilaku OCB ini bukan merupakan sesuatu yang dipaksakan ke pegawai, melainkan suatu pilihan yang diambil oleh pegawai dalam memajukan kinerja organisasinya. Pegawai yang memiliki perilaku OCB akan bersedia bekerja melebihi tanggung jawabnya untuk kemajuan organisasi (<https://bppk.kemenkeu.go.id/>).

Peneliti mengambil data di lapangan untuk mendapat gambaran data yang sebenarnya yang ada. Peneliti melakukan observasi dan wawancara pada tanggal 19 Juni 2020 sampai 04 Juli 2020 dengan 11 karyawan swalayan (5 laki-laki dan 6

perempuan) di sekitar Yogyakarta, dengan menggunakan guide wawancara yang mengacu pada aspek-aspek *organizational citizenship behavior* menurut Organ (2006) yaitu *altruism* (sikap menolong), *sportsmanship* (sikap toleransi), *conscientiousness* (sikap sukarela), *courtesy* (sikap hormat), dan *civic virtue* (sikap tanggungjawab). Diperoleh 7 dari 11 karyawan mengatakan bahwa pada aspek *altruism* subjek mengatakan mau membantu rekan kerja yang terlihat membutuhkan bantuan hanya jika dimintai tolong. Pada aspek *sportsmanship* terdapat 10 dari 11 subjek mengatakan bahwa subjek tidak masalah jika rekan kerjanya izin keluar karena urusan mendadak di tengah jam kerja. Pada aspek *conscientiousness* terdapat 9 dari 11 subjek mengatakan bahwa subjek sering merasa bosan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga sering menyepelkan pekerjaan tersebut dengan bersantai. Pada aspek *courtesy* terdapat 6 dari 11 karyawan mengatakan bahwa subjek berbicara (*sharing*) dengan rekan kerja jika sedang bekerja. Serta pada aspek *civic virtue* semua subjek (11 karyawan) mengatakan bahwa akan berpartisipasi terhadap berbagai kegiatan yang diselenggarakan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa 7 dari 11 subjek dapat di indikasikan memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah di dalam dirinya.

Peneliti kembali melakukan wawancara di waktu dan tempat yang berbeda. Peneliti mewawancarai 5 karyawan swalayan (3 karyawan laki-laki dan 2 perempuan) di sekitar Yogyakarta dengan menggunakan guide wawancara yang mengacu pada aspek-aspek *organizational citizenship behavior* menurut Organ (2006). Diperoleh 4 dari 5 karyawan mengatakan bahwa pada aspek *altruism* subjek

mengatakan mau membantu rekan kerja yang terlihat membutuhkan bantuan hanya jika dimintai tolong. Pada aspek *sportsmanship* terdapat pada semua subjek (5 karyawan), semua subjek mengatakan bahwa tidak masalah jika karyawan lain yang melakukan ibadah di tengah jam kerja. Pada aspek *conscientiousness* terdapat 2 dari 5 subjek mengatakan bahwa subjek sering merasa bosan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga sering menyepelkan pekerjaan tersebut dengan bersantai. Pada aspek *courtesy* terdapat 4 dari 5 karyawan mengatakan bahwa subjek berbicara (*sharing*) dengan rekan kerja jika sedang bekerja. Serta pada aspek *civic virtue* 4 dari 5 karyawan mengatakan bahwa akan berpartisipasi terhadap berbagai kegiatan yang diselenggarakan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa 4 dari 5 subjek dapat di indikasikan memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah di dalam dirinya.

Menurut Organ (2006) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB, salah satunya *Perceived Organizational Support* (POS). Untuk mendapat data di lapangan yang menggambarkan *Perceived Organizational Support* di lapangan, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 17 Agustus 2020 sampai 20 Agustus 2020 dengan 11 karyawan swalayan di Yogyakarta dengan menggunakan guide wawancara yang mengacu pada aspek-aspek *perceived organizational support* menurut Rhoades & Eisenberger (2002). Diperoleh karyawan merasa atasan kurang mendukung dan kurang peduli akan proses dan hasil kinerja karyawan. Karyawan mengatakan bahwa tempat kerja mereka tidak memberi upah dan penghargaan khusus (bonus). Karyawan mengatakan bahwa kondisi tempat kerja membuat mereka kurang nyaman dan hal itu mempengaruhi

hasil pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa di indikasikan karyawan memiliki *perceived organizational support* yang negatif pula.

Peneliti kembali melakukan wawancara di waktu dan tempat yang berbeda dengan 11 karyawan swalayan di Yogyakarta dengan menggunakan guide wawancara yang mengacu pada aspek-aspek *perceived organizational support* menurut Rhoades & Eisenberger (2002). Diperoleh karyawan merasa atasan kurang mendukung dan kurang peduli akan proses dan hasil kinerja karyawan. Karyawan mengatakan bahwa tempat kerja mereka tidak memberi upah dan penghargaan khusus (bonus). Karyawan mengatakan bahwa kondisi tempat kerja membuat mereka kurang nyaman dan hal itu mempengaruhi hasil pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa di indikasikan karyawan memiliki *perceived organizational support* yang negatif pula.

Dari kedua tempat dan waktu wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terdapat persamaan dari *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* pada karyawan swalayan sekitar Yogyakarta, yaitu karyawan swalayan di sekitar Yogyakarta masih memiliki *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* yang rendah. Keduanya saling berhubungan. *Organizational Citizenship Behavior* yang disebabkan oleh *Perceived Organizational Support* yang rendah, begitupun sebaliknya *Perceived Organizational Support* yang rendah menyebabkan *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah pula.

Dalam penelitian ini, peneliti berharap pembaca dapat mengetahui bahwa karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* dapat memilih perilaku yang sesuai untuk kepentingan organisasi. Perilaku ini akan muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi, merasa puas bila melakukan sesuatu yang telah dibagi organisasi dan memiliki persepsi yang baik dari organisasi yang mendukung dalam pekerjaannya (*perceived organizational support*).

Menurut (Garay, 2006) beberapa penelitian tentang *organizational citizenship behavior* mengungkapkan bahwa OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional yang rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Oleh sebab itu, berdasarkan peran dan manfaatnya, atasan berusaha mendorong atau menumbuhkan OCB dalam organisasi melalui berbagai macam cara seperti memasukkan kriteria OCB dalam penilaian kinerja.

Menurut Organ (2006) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB, yaitu: *Perceived Organizational Support*, suasana hati atau *mood*, Persepsi terhadap Kualitas Interaksi atasan-bawahan, masa kerja, jenis kelamin, budaya dan iklim organisasi. Pada penelitian ini, peneliti memilih faktor *Perceived Organizational Support* untuk diteliti, mengingat pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* untuk efektifitas dan efisiensi organisasi khususnya perusahaan dalam meningkatkan kualitasnya. Menurut Shore & Wayne (dalam Ariek Emanuel, 2011) karyawan yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku

*citizenship*. 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 (Putra, 2013).

Menurut (Eisenberger et al., 2016) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap perusahaan bahwa perusahaan menghargai pekerjaan mereka, ikut berkontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka serta menyediakan kebutuhan kerja untuk tujuan bersama. Persepsi dukungan organisasi (POS) dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki 3 aspek, yaitu: (1) Keadilan prosedural yaitu pertimbangan yang dibuat oleh karyawan mengenai keadilan yang dipersepsikan mengenai proses yang digunakan oleh organisasi untuk menentukan keputusan, seperti siapa yang menerima promosi, berapa kenaikan gaji yang akan diberikan, dan bagaimana pembayaran bonus akan dialokasikan, (2) Dukungan atasan yaitu persepsi karyawan tentang hubungan mereka dengan atasan mereka dan seberapa baik karyawan dapat mengandalkan atasan untuk peduli terhadap kepentingan individu, (3) Penghargaan organisasi dan kondisi kerja yaitu imbalan dan situasi yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya atas pekerjaan yang telah dilakukannya, misalnya: pengakuan, gaji, promosi, keamanan kerja, otonomi,

pemicu stres peran, dan pelatihan. Dengan adanya penghargaan dan kondisi kerja yang baik diharapkan pegawai mampu meningkatkan kinerja serta lebih memiliki keinginan yang tinggi untuk unggul dalam melakukan pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk berkompetisi sehingga tercapai keseimbangan antara tujuan pribadi dan organisasi. Di lain sisi, penghargaan yang baik pun juga bisa menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan tersebut untuk mencapai kinerja yang baik kedepannya.

Menurut Organ (2006) *Organization Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku dari inisiatif individual dan tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman. Pada hasil penelitian (Putra, 2013) menjelaskan bahwa semakin baik persepsi karyawan yang merasa mendapatkan *Organizational Support* yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja akan diikuti dengan tingginya perilaku *Organizational Citizenship* yang bersangkutan, tetapi sebaliknya jika karyawan tersebut mempersepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja rendah maka karyawan akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship* dalam tingkat yang rendah pula. *Perceived Organizational Support* membuat karyawan merasa perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka dan menilai kontribusi yang telah mereka lakukan untuk perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan maka, peneliti ingin mengetahui “Apakah ada hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan sumbangan bagi pengembangan ilmu psikologi industri dalam kajian mengenai sikap dan persepsi karyawan pada tempat kerja.

#### b. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman bagi perusahaan mengenai sikap membantu dan persepsi positif terhadap dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan swalayan di Yogyakarta.