

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini persaingan dalam dunia industri semakin ketat. Munculnya produk – produk substitusi dan *brand* baru menjadi tantangan bagi perusahaan, ditambah dengan derasnya arus globalisasi yang memungkinkan perusahaan asing masuk ke Indonesia. Menghadapi fenomena tersebut, perusahaan tidak dapat berdiam diri. Berbagai upaya peningkatan kualitas terus dilakukan untuk mencapai keunggulan kompetitifnya. Bergerak dalam industri *Fast Moving Consumer Goods*, perusahaan memiliki karakteristik dan tantangan tertentu. *Fast Moving Consumer Goods (FMCG)* merupakan perusahaan yang menjual produk dengan cepat serta memiliki harga relatif terjangkau. Bisa juga disebut sebagai perusahaan *Consumer Packaged Good (CPG)* atau produk-produk yang dikemas. Jenis-jenis produk yang dikeluarkan oleh perusahaan *FMCG* merupakan produk yang dapat disimpan dalam jangka waktu cenderung singkat. Hal ini disebabkan oleh permintaan konsumen cukup tinggi atau karena barang rentan rusak.

Industri *FMCG* di Indonesia merupakan salah satu industri yang paling berkembang dengan penjualan lebih dari 10 miliar USD dan diperkirakan naik 8,3% setiap tahunnya (HSBC, 2017). Kementerian Perindustrian menyatakan jumlah tenaga kerja yang terserap pada sektor ini di tahun 2018 mencapai 17,98 juta orang sedangkan di tahun 2017 sebanyak 17,01 juta (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2019). Menurut Yuniar (2020), di Kota Surabaya sendiri aktivitas ekonomi baik perdagangan ataupun industri juga terus meningkat. Selain dari banyaknya industri yang ada, serapan tenaga kerja relatif cukup tinggi, termasuk oleh perusahaan *FMCG*. Baiknya infrastruktur dan pengelolaan kota turut mendorong hal ini.

Perusahaan *FMCG* sendiri memiliki beraneka ragam kategori produk, penelitian ini memuat tujuh kategori yang umum ada di Indonesia. Contohnya makanan dan minuman kemasan seperti biskuit atau susu, obat-obatan, produk rumah tangga misalnya pembersih lantai, perawatan tubuh, kosmetik dan kecantikan, kebutuhan dapur atau makanan olahan, hingga peralatan tulis. Guna bertahan di tengah persaingan pasar, perusahaan perlu memperhatikan kualitas dan kebutuhan tenaga kerjanya. Salah satu yang tak kalah penting adalah bagaimana perilaku karyawan atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *OCB* dapat diartikan sebagai kerelaan karyawan untuk berinisiatif, bekerja, atau berbuat lebih dari yang diminta, termasuk diluar *job description* (Klotz et al., 2018). Perilaku tersebut sangat baik agar fungsi dalam perusahaan berjalan dengan efektif (Mahmodi et al., 2016). Perilaku *OCB* menjadi penting dalam industri ini guna meningkatkan kinerja karyawan dengan tujuan menyampaikan nilai yaitu berupa produk kepada konsumen. Selain itu dengan adanya *OCB*, karyawan memiliki dorongan lebih untuk terus berinovasi dan berkembang bersama perusahaan (Yildirim, 2014).

Mengacu pada Islam dan Tariq (2018), faktor penting yang harus diperhatikan dalam perusahaan ialah bagaimana perilaku karyawan terlepas dari aturan formal yang berlaku (*extra-role*). Perilaku ini biasanya dikenal dengan istilah *extra-role* dan *in-role*, dimana perilaku *in-role* yaitu mengerjakan tanggungjawab sesuai dengan tugas di dalam *job description*, dan *extra-role* ialah melakukan tugas yang tidak diatur di dalam *job description* tanpa mengharapkan pujian atau timbal balik berupa materi dan sebagainya. Menurut Prihatsanti dan Dewi (2010), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat diartikan sebagai kontribusi karyawan yang bahkan melebihi tugas seharusnya. *OCB* sangat dibutuhkan dan berperan besar dalam meningkatkan kinerja organisasi karena *OCB* memberi dampak pada aspek – aspek tertentu pada lingkungan organisasi, seperti kerjasama, komunikasi ataupun kemampuan interpersonal tim.

Karyawan yang berkualitas cenderung dapat menampilkan *OCB* di lingkungan kerja, sehingga kinerja organisasi meningkat atas kehadiran pribadi tersebut. Maka itu, pribadi karyawan sangat mempengaruhi kinerja organisasi, namun perusahaan pun memiliki peran yang krusial dalam membangun hal tersebut. *OCB* dapat disederhanakan sebagai kerjasama atau kesatuan tim meraih tujuan, tanpa memfokuskan pada timbal balik atau pujian, namun berfokus pada perusahaan (Ramadhan et al., 2018). Jika organisasi atau perusahaan memiliki karyawan dengan perilaku *OCB*, kinerja organisasi dapat berkembang menuju arah yang positif dibandingkan organisasi lainnya yang tidak memiliki karyawan dengan perilaku *OCB*, karena karyawan yang memiliki motivasi ini dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Jafari dan Bidarian, 2012).

*OCB* sendiri menarik untuk diteliti karena saat ini industri mencari dan memerlukan individu yang siap bekerja bersama perusahaan. Hal ini berarti kemampuan berbaur dan fleksibilitas sangat diperlukan, terutama dalam era kolaborasi. Sistem kerja dengan *team work* menuntut kemampuan interpersonal yang kuat. Di samping itu, seringkali ada beberapa perubahan yang dilakukan dalam perusahaan, seperti perampangan organisasi, penambahan kewenangan atau kebijakan, dan jenjang karier. Perubahan ini akan memberi dampak pada perusahaan seperti perubahan *job description*, alat evaluasi kerja, ataupun indikator untuk kenaikan jabatan. Perusahaan pun berharap agar karyawan menjadi lebih inovatif dan bersungguh-sungguh meningkatkan produktivitasnya.

Saat perusahaan merampangkan struktur atau banyaknya karyawan, perusahaan akan memiliki lebih sedikit tenaga kerja sehingga dibutuhkan inisiatif yang tinggi pada pekerja untuk saling membahu dalam menjalankan kewajiban. Sekalipun perusahaan tidak melakukan perampangan organisasi atau jumlah, karyawan yang proaktif tetap diperlukan untuk penguatan kerjasam tim. Maka itu, *OCB* dalam tempat kerja sangat berguna bagi

perusahaan. Contoh sederhana penerapan *OCB* adalah membantu rekan kerja, peduli terhadap pekerjaan yang belum selesai, mempersiapkan tugas dan wewenang dengan sungguh-sungguh untuk mengurangi adanya kesalahan, berinisiatif terhadap tugas, kebijakan, peraturan, ataupun memberi pendapat selama hal tersebut bersifat positif (Jafari dan Bidarian, 2012).

Menurut Prihatsanti dan Dewi (2010), iklim organisasional merupakan salah satu faktor pembentuk *OCB* karena hal tersebut akan menentukan apakah individu dapat menjalankan tugas sesuai prosedur atau tidak. Iklim organisasional merupakan sebuah realita, keadaan, dan karakteristik lingkungan tempat individu bekerja, yang menjadi ciri suatu organisasi dan terbentuk oleh respon atau sikap seluruh anggota di dalamnya (Shadur et al., 1999). Mengacu pada Triastuti (2019), iklim organisasional dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin baik iklim organisasional yang ada maka semakin baik pula kinerja organisasi. Selanjutnya menurut Mahendra dan Surya (2017), perubahan dalam iklim organisasional juga akan memberi pengaruh pada karyawan dalam hal kerjasama tim.

Penelitian oleh Ukkas dan Latif (2017), menyatakan hubungan antara individu dengan perusahaan dapat digambarkan sebagai komitmen organisasional, dimana karyawan yang berkomitmen tinggi akan memicu sikap *OCB* di tempat kerja. Komitmen organisasional merupakan suatu perilaku atau tindakan seorang individu kepada organisasi (Prasetio et al., 2017). Beberapa faktor seorang karyawan dapat dikatakan memiliki komitmen yang besar terhadap perusahaan dapat dilihat dari beberapa ciri seperti rasa percaya dan penerimaan terhadap tujuan organisasi, berkemauan keras untuk bekerja demi organisasi dan memiliki keinginan kuat untuk terus bertahan menjadi bagian organisasi. Menurut Jafri dan Lhamo (2013), komitmen organisasional juga merupakan ikatan psikologis antara karyawan dengan perusahaan.

Iklim organisasional yang seimbang dan suportif mampu mendorong karyawan memunculkan keinginan untuk berkontribusi lebih dan memajukan organisasi (Hidayat, 2018). Diharapkan melalui kondisi tersebut kemungkinan munculnya retensi karyawan akan meningkat serta dapat membantu kemajuan perusahaan. Kesuksesan perusahaan dalam mengelola tenaga kerja dapat dilihat tidak hanya dari jumlah karyawan yang menjalankan tugas dengan baik, namun juga dapat diukur dari seberapa banyak karyawan yang berinisiatif dan produktif (Hidayat, 2018). Karyawan yang gigih dan bersedia melakukan lebih dari hanya sekedar tugas pokok atau memiliki kinerja melebihi ekspektasi merupakan sesuatu yang menguntungkan.

Iklim organisasional, komitmen organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan faktor-faktor penting dalam industri *FMCG*. Hal ini diperlukan guna mendukung performa organisasi sehingga perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor. Tingginya tuntutan pada karyawan perusahaan *FMCG* untuk senantiasa kreatif, inovatif, serta mampu memenuhi selera ataupun kebutuhan konsumen memerlukan dukungan perusahaan dan keinginan kuat dari dalam diri karyawan itu sendiri. Jika hal-hal tersebut terpenuhi, karyawan dapat bekerja secara maksimal serta mendukung laju perusahaan mencapai kemajuan bisnisnya.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, “Pengaruh Iklim Organisasional dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan Perusahaan *Fast Moving Consumer Goods (FMCG)* di Surabaya” yang mengacu pada penelitian Ukkas dan Latif (2017), “Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*” menarik untuk diteliti, untuk melihat bagaimana signifikansi hasil penelitian bila dilakukan pada karyawan yang bekerja pada industri *Fast Moving Consumer Goods (FMCG)* di Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang tertera diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut;

1. Apakah iklim organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan perusahaan *FMCG* di Surabaya?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan perusahaan *FMCG* di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Guna meneliti atau menganalisis pengaruh iklim organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan perusahaan *FMCG* di Surabaya.
2. Guna meneliti atau menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan perusahaan *FMCG* di Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian berikut ini adalah;

### a. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pada pengembangan ilmu pengetahuan sebagai kajian atau rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawannya.

## 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang saling berkaitan;

### BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada pendahuluan ini penulis mengutarakan seputar latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

### BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat landasan teori seputar iklim organisasional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, penelitian sebelumnya, dan perumusan hipotesis atau konseptual.

### BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian penulis menyajikan tentang desain penelitian, identifikasi definisi operasional serta pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknis pengambilan sampel, serta analisa data.

### BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis dan pembahasan penulis akan menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian skripsi, deskripsi data, hasil analisa data, dan pembahasan lebih lanjut terhadap hasil penelitian.

### BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan selama penelitian, serta saran pengembangan berdasarkan hasil yang didapatkan.