

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era kompetisi sekarang ini, setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat di belakangnya. Untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan sebuah perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Handoko, 2003 : 195).

Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output

yang optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung dengan peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi atau perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Adapun permasalahan kinerja karyawan terjadi pada PT. Sinar Roda Utama adalah tingkat disiplin kerja karyawan. Disiplin kerja karyawan di perusahaan ini masih rendah. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara dengan bagian administrasi. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan sering terlambat masuk kerja dari 5 menit sampai 30 menit. Dimana jam kerja karyawan yang masuk jam 08.00 WIB masih sering terlambat dan jam pulang 16.00 WIB.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang disiplin atas peraturan yang ada di perusahaan. Hal ini didukung dengan tingkat absensi karyawan PT. Sinar Roda Utama Surabaya yang terjadi fluktuasi tiap bulannya seperti yang ditunjukkan pada tabel karyawan berikut ini:

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Karyawan

Bulan	Absensi			Jumlah
	Ijin	Sakit	Tanpa Keterangan	
Januari 2016	3	6	4	13
Februari 2016	5	8	4	17
Maret 2016	6	9	3	18
April 2016	4	4	6	14
Mei 2016	6	3	3	12
Juni 2016	4	3	6	13

Sumber: PT Sinar Roda Utama Surabaya (2016)

Permasalahan lain dari kinerja karyawan PT. Sinar Roda Utama Surabaya bahwasannya masih terdapat karyawan yang kurang efektif dalam bekerja, seperti halnya menunda pengiriman alat kesehatan yang sampai harus menunggu 2 atau 3 hari untuk dilakukan pengiriman kepada rumah sakit. Peneliti juga melihat masih terdapat karyawan lebih sering bermain *handphone* dalam bekerja. Masih terdapatnya karyawan yang tidak menggunakan waktu bekerja dengan efektif tentu berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri. Seperti halnya dengan tanggung jawab yakni banyak pekerjaan karyawan yang tidak terselesaikan sesuai waktu dan ketentuan yang ditetapkan perusahaan, kurangnya rasa peduli akan tugasnya dengan target yang dicapai dan tidak sesuai yang diharapkan perusahaan.

Karyawan dari perusahaan alat-alat kesehatan dan obat-obatan yang memang memiliki beban kerja yang tinggi, dituntut untuk bekerja memenuhi target yang telah ditetapkan. PT Sinar Roda Utama Surabaya mengharapkan para karyawan bekerja secara optimal. Dengan pemberlakuan jam kerja yang terbatas para karyawan harus memenuhi target yang ditetapkan setiap bulannya.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, PT. Sinar Roda Utama Surabaya memberikan beban kerja dengan sistem target yang tinggi. Setiap karyawan diharuskan untuk menyelesaikan pekerjaannya memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu diketahui target penjualan alat kesehatan berupa *Sringe* memiliki target 125.000 pcs yang terealisasi 10.500 pcs perbulan. Untuk *Nic & W.Cath* memiliki target 4.500 pcs yang terealisasi 1.050 pcs perbulan. Sedangkan *Infus* memiliki target 2.735 pcs yang terealisasi 800 pcs perbulan.

Lalu *Bloodset* memiliki target 213 pcs yang terealisasi 50 pcs perbulan dan *ID.Band* memiliki target 41.800 pcs yang terealisasi 9.680 perbulan.

Adapun target penjualan PT. Sinar Roda Utama sebagai berikut :

Tabel 1.2 Target Nilai Penjualan

No	Tahun	Alat Kesehatan	
		Real (Rupiah)	Target (Rupiah)
1	Tahun 2013	14 Milyar	15 Milyar
2	Tahun 2014	15 Milyar	17 Milyar
3	Tahun 2015	19 Milyar	20 Milyar

Sumber: PT. Sinar Roda Utama Surabaya

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan belum memenuhi target yang diinginkan perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari selisih antara hasil dengan target pada setiap tahunnya. Pada tahun 2013 tidak memenuhi target yang ditetapkan dalam perusahaan sebesar Rp. 15 Milyar dan hanya terealisasi sebesar Rp. 14 Milyar. Pada tahun 2014 tidak memenuhi target yang ditetapkan dalam perusahaan sebesar Rp. 17 Milyar dan hanya terealisasi sebesar Rp. 15 Milyar. Sedangkan pada tahun 2015 tidak memenuhi target yang ditetapkan dalam perusahaan sebesar Rp. 20 Milyar dan hanya terealisasi sebesar Rp. 19 Milyar.

Menurut para karyawan, banyak pekerjaan belum dilaksanakan dengan tepat target, dan tepat waktu. Selanjutnya diketahui bahwa distribusi beban kerja belum konsisten setiap bulannya. Pemberlakuan beban kerja yang tinggi tersebut menuntut karyawan untuk dapat menyelesaikan target yang ditentukan. Hal ini ternyata juga memicu tindakan indispliner yang dilakukan karyawan karena tidak dapat memenuhi target, yaitu dengan sering mengabaikan target yang diberikan perusahaan contohnya karyawan yang bermalas-malasan pada saat jam kerja.

Untuk mengatasi tindakan indiscipliner tersebut, maka perusahaan berusaha menegakkan peraturan dan norma-norma yang berlaku. Diantaranya dengan memberikan surat peringatan kepada karyawan yang bersangkuatan dan penerapan sanksi denda, sehingga diharapkan karyawan dapat mematuhi disiplin kerja yang diterapkan oleh perusahaan.

Adapun permasalahan lain yang ada di perusahaan ini adalah beban kerjanya memiliki jam kerja yang kurang efektif, ini dikarenakan adanya karyawan mengirim pesanan alat kesehatan ke rumah sakit luar kota sehingga pulang dari luar kota sampai malam hari dan keesokan harinya masih harus bekerja, hal ini menyebabkan karyawan akan merasa kecapekan dan kelelahan sehingga karyawan bekerja tidak efektif.

Di samping beban kerja yang sangat tinggi, interaksi kerja antar karyawan dan interaksi kerja dengan pelanggan juga menimbulkan perilaku *extra-role* yang dimiliki karyawan atau sering disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik”. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, hal ini masih banyak terjadi pada karyawan PT. Sinar Roda Utama banyak yang tidak adanya kepedulian (*Altruism*) yang rendah antara sesama karyawan sehingga menyebabkan mengalami penurunan kinerja. Tidak adanya kepedulian yang terjadi antar sesama

karyawan yakni terjadi ketika tugas teman kerja belum selesai tapi karyawan lain tidak membantu. Dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan ditemukan bahwasannya masih ada beberapa karyawan memberikan isu-isu kurang baik tentang karyawan yang lain sehingga membuat hubungan antar karyawan tidak begitu baik dan berakibat pada kerja tim yang tidak mencapai target.

Disamping itu besarnya rasa individualisme karyawan yang menyebabkan kurangnya interaksi antar karyawan, contohnya sedikit tegur sapa ketika bertemu antara karyawan satu dengan yang lain. Nilai *attitude* yang rendah sehingga menyebabkan karyawan kurang mengerti cara berinteraksi dengan karyawan lain. Misalnya etika yang kurang baik dalam berbicara (*Courtesy*) sehingga mengakibatkan hubungan kurang baik antar karyawan, karena hubungan karyawan yang kurang baik setiap kali perusahaan mengadakan event, karyawan tidak bersemangat untuk berpartisipasi (*Civic Virtue*) di event tersebut sehingga perusahaan menggunakan jasa *event organizer* dari luar perusahaan.

Saat peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan masih adanya beberapa karyawan yang kurang tingkat kesadaran (*Conscientiousness*) beberapa karyawan masih belum memakai perlengkapan kerja dan mematuhi peraturan sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan seperti karyawan tidak menggunakan seragam kerja, masker dan memakai sandal ke dalam ke setiap ruang pengecekan. Karyawan masih sering mengeluh tentang pekerjaannya yang sudah merupakan standart perusahaan. Sedangkan sportivitas (*Sportmanship*) yakni beberapa karyawan juga sering mengeluh saat harus mengantar pesanan alat kesehatan ke rumah sakit kota lain dan cenderung menghindar dari tugas tersebut. Selain itu

karyawan juga mengeluhkan kurangnya ventilasi udara yang ada di ruangan. Hal ini berate masih lemahnya *organizational citizenship behavior* yang ada di perusahaan.

Salah satu cara untuk mengembalikan organisasi pada kinerja yang tinggi adalah dengan mengelola perilaku anggota yang mempunyai sikap *extra-role* (sikap lebih) dari tiap individu karyawan. *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku yang bukan merupakan bagian dari tugas yang dipersyaratkan secara formal bagi seorang karyawan tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi efektif organisasi (Robbins & Judge, 2008:40). Keterlibatan kerja dari seluruh karyawan juga sangat penting dalam pencapaian visi dan misi PT. Sinar Roda Utama Surabaya. Robbins & Judge (2008:40) menambahkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi sangat memihak dan benar-benar peduli dengan bidang pekerjaan yang mereka lakukan.

Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan 2 tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut sebagai OCB. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum

dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2008:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge 2008:40).

PT. Sinar Roda Utama Surabaya yang beralamat di Jl. Mayjen. Prof. Moestopo No. 93 Surabaya 60285. PT. Sinar Roda Utama Surabaya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi alat-alat kesehatan yang telah memiliki pengalaman lebih dari 25 tahun, diantaranya dalam pelayanan tindakan hemodialisa. Memiliki karyawan yang *professional* menjadi salah satu visi yang dimiliki PT. Sinar Roda Utama Surabaya. Dalam menghadapi tantangan era pasar bebas dan menjadi bagian dari industri nasional. Tentu diharapkan PT. Sinar Roda Utama Surabaya harus memiliki karyawan yang *professional* dalam bidang industry.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka diajukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Beban Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya?

3. Apakah Beban Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh dominan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Beban Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya.
4. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Roda Utama Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai pengaruh beban kerja dan *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi

pertimbangan dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan yang di ambil oleh perusahaan dimasa yang akan datang.

b. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan baik teori mapun praktek dibidang sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh beban kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Mengaplikasikan teori yang didapat dibangku perkuliahan.

c. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan pembendaharaan kepustakaan sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian serta dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai refrensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.