

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan populasi di dunia yang sangat cepat, peluang bisnis yang terbuka juga semakin luas. Banyaknya bisnis-bisnis baru yang bermunculan memaksa perusahaan agar mampu bersaing dengan bisnis lain. Untuk mampu bertahan di dunia persaingan ini, seluruh perusahaan dituntut untuk memiliki faktor yang lebih unggul dari perusahaan yang lain. Faktor penting yang sering kali di lupakan oleh perusahaan adalah sumber daya manusia. Seluruh perusahaan dituntut untuk memiliki SDM yang berkualitas, mampu bersaing, kreatif, dan inovatif.

Manusia adalah kunci utama agar suatu perusahaan mampu berjalan dan menjadi sukses. Tanpa adanya campur tangan manusia, perusahaan tidak akan mampu berjalan sendiri, begitu juga tanpa perusahaan, manusia tidak memiliki tempat untuk bekerja dan mengembangkan kemampuan bisnisnya. Menurut Sonny Sumarsono (2003, 4), Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat. Bisnis yang berjalan pada bidang jasa lebih membutuhkan kemampuan sumber daya manusia yang kompeten, kreatif, mampu bekerja

dalam tim, memiliki bakat yang tidak dimiliki oleh semua orang, dan memiliki *softskill*.

Dalam sebuah perusahaan tidak hanya dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu memimpin tetapi juga menciptakan suasana dan lingkungan yang mendukung agar karyawan mampu berinteraksi dengan baik antar sesama karyawan. Sebenarnya hal ini terlihat tidak penting, tetapi suasana yang kondusif akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik. Salah satu yang menjadi faktor penting dalam perusahaan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau yang dikenal dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO).

Pengertian PKO menurut Organ, 1988 (dalam Hoffman et al, 2007) PKO adalah sebuah tipe spesial dari kebiasaan kerja yang mendefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. Definisi lain menurut Organ, 1988 (dalam Hoffman et al, 2007) PKO adalah perilaku yang membangun, tetapi tidak termasuk dalam *job description* formal karyawan.

PKO menjadi faktor penting, karena saat ini tidak hanya dibutuhkan karyawan yang hanya mampu memberikan hasil kerja yang sesuai dengan tugas yang diberikan, tetapi perusahaan lebih mencari kriteria karyawan yang mampu memberikan hasil lebih dari yang diharapkan perusahaan. Karyawan yang mampu melihat kebutuhan di sekitarnya yang bukan menjadi bagian dari tanggung jawab atau tugasnya, tetapi memiliki kesadaran diri untuk membantu. Hasil terbaik yang bisa didapatkan dari perusahaan tidak hanya berasal dari hasil kinerja karyawan yang hanya berpaku pada tugas-tugas pada jabatannya saja, tetapi mampu memberikan sesuatu yang lebih dari hasil kerjanya. Menurut Robbins dan Judge (2008:40) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang

mempunyai karyawan yang memiliki perilaku kewarganegaraan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. perilaku positif karyawan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik, Winardi (2012:49).

Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Gautam Van Dick, et al, 2004). Untuk menjalankan sebuah perusahaan yang memiliki PKO yang baik, tentu perusahaan harus mampu menciptakan komitmen organisasi diantara para karyawan. Karena pada kenyataannya, perusahaan yang memiliki PKO yang mendukung akan mampu menghasilkan karyawan yang mau memberikan hasil lebih dan melihat kekurangan perusahaan tersebut. Komitmen organisasional juga penting, karena mampu mempengaruhi PKO di dalam ruang lingkup pekerjaan, mampu mempengaruhi sesama rekan kerja dan memberi dampak pada lingkungan disekitarnya. Menurut Mowday et.al., dalam Curtis, Susan, and Dennis Wright (2001), mengemukakan komitmen telah didefinisikan sebagai kekuatan identifikasi individu yang berada dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, komitmen juga menjadi sumber kekuatan untuk memotivasi seseorang dalam mencapai tujuan dan nilai suatu perusahaan. Karyawan mampu menciptakan suasana yang mendukung untuk saling bekerjasama antar rekan kerja. Semua itu membutuhkan komitmen yang tinggi dari masing-masing karyawannya. Menurut Mathias dan Jackson (2000:23) komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Faktor lain yang mampu mempengaruhi PKO adalah stres kerja. Stres kerja adalah hal yang tidak mungkin dihindari oleh setiap orang yang

memiliki pekerjaan terlebih lagi pekerjaan yang memiliki tanggung jawab dan tugas yang tidak mudah atau tidak seperti pekerjaan yang dimiliki oleh kebanyakan orang. Seperti contohnya, pekerjaan yang dilakukan oleh dokter. Seorang dokter memiliki tanggung jawab yang besar karena pekerjaan yang dilakukannya berhubungan dengan nyawa seseorang. Tanggung jawab yang besar juga diikuti oleh stres kerja yang tinggi karena tingkat kesulitan dan tekanan yang didapat dalam pekerjaannya juga tinggi. Seseorang yang memiliki stres kerja yang tinggi didalam pekerjaannya, tentu akan mempengaruhi kinerja dan hasil yang diberikan. Stres kerja juga bisa menjadi faktor utama penurunan kinerja seorang karyawan.

*Event organizer* adalah pekerjaan yang masuk pada kriteria pekerjaan yang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi (Muliiana,Vina;2017;10 Profesi dengan Tingkat Stres Paling Tinggi di 2017;<http://bisnis.liputan6.com/read/2828723/10-profesi-dengan-tingkat-stres-paling-tinggi-di-2017>; diakses tanggal 12 Maret 2017). Jumlah *event organizer* yang berada di Surabaya sangat banyak, maka tingkat persaingannya juga semakin tinggi begitu pula dengan tingkat stress yang dialami oleh para karyawan event organizer. Banyaknya tuntutan dan persaingan yang ada untuk dapat bersaing dengan berbagai event organizer yang ada di Surabaya tentu menjadi tantangan lain yang harus dihadapi oleh setiap karyawan *event organizer*. Sikap kreatif dan inovatif harus dimiliki oleh setiap karyawan *event organizer* untuk memiliki nilai lebih dibanding yang lainnya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul : **“Pengaruh Komitmen Organisasional dan Stress Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pada Karyawan *Event Organizer* di Surabaya”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dibuatlah rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komitmen organisasional pada perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan *event organizer* di Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja pada perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan *event organizer* di Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional pada perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan *event organizer* di Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja pada perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan *event organizer* di Surabaya

## 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan secara akademis dan praktis, yaitu :

1. Manfaat secara akademis

Untuk menambah wawasan dan juga keterampilan dalam penyusunan sebuah penelitian, bagi mereka yang nantinya akan melakukan penelitian sejenis dan dijadikan bahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya di kemudian hari.

## 2. Manfaat secara praktis

Agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajer, supervisor serta orang yang memimpin dalam suatu organisasi di dalam perusahaan untuk mendapatnya upaya yang lebih baik untuk memaksimalkan perilaku kewarganegaraan organisasional.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penyusunan hasil penelitian ini dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu :

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Tinjauan kepustakaan ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori (yang terdiri dari komitmen organisasional, stres kerja dan perilaku kewarganegaraan organisasional), hubungan antar variabel, kerangka konseptual, dan hipotesis.

#### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Berisi tentang jenis penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, sumber - sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan pengujian hipotesis.

#### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan ini akan diuraikan mengenai deskripsi data penelitian, analisis data penelitian, dan pembahasan.

## BAB 5 : SIMPULAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan yang berdasarkan analisis dari bab-bab sebelumnya, dan saran untuk perbaikan.