

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen ialah suatu kesatuan system yang mustahil dipisahkan dengan sebuah perusahaan, baik itu manajemen secara umum maupun spesifik. Kelangsungan hidup industri itu bergantung dari manajemen yang dijalankan oleh industri, banyak industri yang awal mulanya jaya namun dengan perjalanannya yang kurang baik dalam mengendalikan industri setelah itu industri tersebut hendak hadapi kerugian, apalagi kebangkrutan. Namun jika perusahaan menerapkan system manajemen yang professional maka tidak menutup kemungkinan untuk bisa mendapatkan apa yang diinginkan perusahaan.

Peran Sumber Daya Manusia sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Seluruh pelaku usaha sadar bahwa sumber daya manusia menjadi komponen utama dalam menunjang kehidupan perusahaan. Sumber daya manusia yang dapat membuat tujuan, sasaran strategi, serta inovasi yang dapat diunnggulkan dalam organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia wajib dipelihara serta dipertahankan ialah lewat pelatihan keahlian serta dicermati kesejahteraannya. Karena jika tidak dicermati sehabis kemampuannya membaik ataupun mahir, sumber daya manusia tersebut hendak pindah. Apalagi tujuan Manajemen sumber daya manusia ialah membuat program kegiatan, meningkatkan, memelihara, serta mendayagunakan sumber daya manusia untuk menunjang industri dalam menggapai tujuannya. Pertumbuhan dunia bisnis yang terus menjadi bertambah, juga akan terjadi peningkatan persaingan dalam bidang usaha. Bersamaan dengan pertumbuhan tersebut, permasalahan yang dirasakan

industri terus menjadi besar sebab industri hendak mengalami lebih banyak pesaing, tetapi industri dituntut untuk bisa menggapai penjualan produk yang tepat dengan sasaran dan diharapkan lewat kenaikan mutu pelayanan sumber daya manusia (SDM). Mengingat berartinya sumber daya manusia yang mencakup kedudukan, pengelolaan, dan pendayagunaan karyawan dibutuhkan untuk memacu semangat kerja karyawan, perusahaan wajibenuhi sebagian kriteria lewat pelaksanaan konsep serta metode manajemen sumber daya manusia yang pas, salah satunya lewat reward serta punishment.

Menurut H.M Yani (2016:1) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebuah kemampuan yang dimiliki seseorang dengan ilmu dan seni untuk mengatur kegiatan manusia yang terlibat didalam ekosistem perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan.

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2016:2) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ialah suatu proses yang dilakukan untuk mendayagunakan orang agar dapat membantu mewujudkan keinginan perusahaan.

Menurut Vaitzal Rivai dalam Mulyadi (2016:3) berkata kalau tujuan utama perbaikan mutu SDM di industri paling utama merupakan tingkat strategis SDM selaku pelaksana dari fungsi- fungsi industri ialah perencanaan, pengorganisasian, manajemen staf, kepemimpinan serta pengendalian. Lebih jelas lagi, aktivitas SDM yang khusus dari tiap- tiap fungsi manajemen antara lain: perencanaan, pengorganisasian, pengendalian serta pengawasan

Perencanaan

Berikut merupakan keterangan lebih jelas mengenai fungsi manajemen yang nantinya diharapkan dapat dengan mudah mewujudkan keinginan suatu perusahaan melalui sumber daya manusia yang ada.

## 1. Pengorganisasian

Mendelegasikan pekerjaan kepada SDM yang tersedia, membentuk divisi departemen yang kompetitif, memberikan wewenang kepada SDM, menilai pekerjaan pegawai yang nantinya digunakan untuk mempromosikan jabatannya, berkomunikasi antara SDM yang terlibat, mengatur tugas pekerjaan yang harus diselesaikan, mencari dan mengangkat calon pegawai baru, menentukan penempatan tenaga kerja sesuai kebutuhan di perusahaan, menilai dan memberikan masukan terkait pekerjaan karyawan, memberikan pelatihan dan mengajarkan hal-hal baik kepada karyawan.

## 2. Pengendalian dan Pengawasan

Menyusun standart pencapaian yang harus di capai karyawan, menentukan minimal standart dalam pekerjaan, melakukan pengecekan terhadap system yang sedang berjalan maupun yang akan berjalan supaya dapat memastikan system yang dibentuk dapat berjalan dengan lancar, agar tidak menimbulkan dampak negatif terhadap masa depan perusahaan.

Seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik kepada karyawannya sebab keterbukaan dalam masalah pekerjaan akan memudahkan pemimpin dalam menyelesaikan masalah yang ada, oleh sebab itu . seorang pemimpin yang baik dalam menjalankan tugasnya adalah pemimpin yang mampu memotivasi karyawan hingga mereka merasa kembali bersemangat. Opini Anoraga (2016:1) berpendapat bahwa seorang pemimpin mempunyai hak untuk mengarahkan dan memberikan pekerjaan untuk diselesaikan. Jadi meskipun begitu seorang pemimpin juga berkewajiban dalam menyelesaikan segala permasalahan yang di hadapai oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaanya.

Segala sesuatu yang dibutuhkan karyawan termasuk fasilitas yang ada di lingkungan kerja harus bisa dirasakan oleh pemimpin, agar dapat

denga mudah memberikan kenyamanan kepada karyawan yang bekerja (Anoraga, 2015:1).

Inisiatif karyawan dalam mengoptimalkan kinerjanya dalam perusahaan harus dibentuk oleh pemimpin, jika mereka hanya sebatas menggugurkan kewajibanya sebagai karyawan yang bekerja dalam waktu tertentu, tentu saja hasil kerja mereka tidak akan maksimal. Kebanyakan seorang pemimpin dalam perusahaan belum merasakan apa yang dirasakan karyawan, sehingga mereka hanya memberikan pekerjaan tanpa melihat kondisi yang ada pada karyawan sehingga banyak sekali terjadi kesalah pahaman. Akibatnya komunikasi yang terjadi tidaklah baik dan akan banyak menimbulkan konflik yang membuat perusahaan terhambat dalam mewujudkan keinginannya.

Mempengaruhi karyawan dalam perusahaan adalah tugas dari pemimpin. Apabila pemimpin mampu mempengaruhi karyawan dengan baik untuk terus meningkatkan kinerjanya adalah prestasi dari seorang pemimpin. Artinya kemampuan dalam mempengaruhi dalam seorang pemimpin menjadi syarat wajib yang harus dimiliki, dapat mempengaruhi melalui komunikasi agar mau mengikuti apa yang dikatakan pemimpin serta kesadaran dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga mereka akan mengikuti pemimpin dengan rasa yang ikhlas dan bahagia. Kemampuan mempengaruhi menjadi tolak ukur bahwa pemimpin tersebut efektif dalam bekerja (Anoraga,2003:2)

Armstrong (2015) dikutip Sudarmanto (2019:133) memberikan pendapat bahwa karyawan akan memberikan kinerja yang optimal apabila pemimpin mampu memberikan dorongan dan contoh yang baik dalam bekerja. Kepemimpinan merupakan suatu proses dalam perusahaan guna mendukung segala sesuatu yang berhubungan dengan pencapaian perusahaan dimasa depan (Sudarmanto,2019:133)

Dalam rangka memenuhi segala keinginan dan kebutuhan seseorang memiliki suatu tujuan dan dorongan tersendiri yang timbul dalam dirinya. Sama halnya keinginan mendapatkan gaji maupun penghasilan mereka harus bekerja. Selain gaji dan penghasilan dalam bekerja sifat karyawan juga tidak terhindar sebagai makhluk social mereka jug berharap ketika bekerja mendapat pengakuan dan perlakuan yang baik antara ekosistem yang ada di dalam perusahaan, meskipun mereka harus membantu pekerjaan karyawan lainya mereka akan merasa senang.

*Organizational Citizenship Behavior* menjadi sangat penting dan harus ada diperusahaan. Apalagi perusahaan yang tidak bisa terhindar dari yang namanya Sumber daya manusia, dari proses produksi sampai penjualan merke butuh yang namanya *Organizational Citizenship Behavior* agar serangkaian proses tersebut berjalan dengan lancar. Peran karyawan yang optimal dibutuhkan perusahaan tidak hanya sekedar menggugurkan tugas saja, apalagi ketika banyak orderan yang kebetulan sedang terjadi kesibukan di salah satu devisi, maka devisi yang lainya mau berinisiatif untuk membantu (Subawa, 2017). *Organizational Citizenship Behavior* adalah kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan memperoleh penghargaan dari perusahaan berdasarkan tugas yang telah dilaksanakan (Paramita, 2015). *Organizational Citizenship Behavior* ialah sebuah langkah untuk menuju kesuksesan perusahaan namun apabila ada ketidak puasan karyawan dalam bekerja, maka tidak dapat dipungkiri peran ekstra yang akan diberikan kepada perusahaan dari karyawan akan dipikirkan ulang (OCB).

Kegiatan bekerja yang rata-rata di Indonesia selama 8 jam kerja dapat dilakukan lebih oleh para karyawan di dalam perusahaan apabila menerapkan yang namanya *organizational citizenship behavior* (Firdaus, 2016).

*Social exchange theory* ialah metode dimana karyawan akan dengan sendirinya menerapkan sikap atau perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Timbal balik dan ekuitas merupakan harapan karyawan yang timbul dari metode ini. Apabila suatu saat karyawan mendapatkan aura positif yang timbul dari perusahaan, mereka akan memberikan timbal balik yang positif pula, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam mewujudkan ekstra peran karyawan yang terlibat di dalamnya (Subawa, 2017).

OCB ialah kegiatan yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan dengan lebih mulai dari pekerjaan, waktu bekerja dan hasil dari pekerjaan mereka. Mereka melakukan hal tersebut bukan atas dasar ingin diberikan penghargaan. Kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela dan ikhlas. Tindakan karyawan yang membawa prinsip OCB akan berbuah baik terhadap perusahaan dan bisa dilihat dari efektivitas yang ditimbulkan. Podsakof, et al (2017) meneliti, OCB berawal dari karyawan dan absensi yang rendah, akan tetapi apabila sudah masuk di perusahaan, OCB akan memperbaiki produktivitas menjadi lebih baik, serta bisa jadi akan muncul kepuasan pelanggan, dan yang paling diharapkan ialah pengurangan biaya-biaya. Pernyataan Chahal dan Mehta (2010), dampak penerapan sikap OCB akan mengurangi banyaknya karyawan yang absen, serta keluar masuknya karyawan, dan akan meningkatkan kinerja organisasi, kepuasan karyawan, serta bisa jadi akan timbul peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen yang menggunakan produk ataupun jasa perusahaan.

Tim pemasaran PT. Indofood CBP Sukses Makmur (*Nutrition & Special Food*) Cabang Surabaya ialah perusahaan yang bergerak di bidang *fast food* yang berpengalaman hingga saat ini menjadi makanan pokok *baby food* penuh nutrisi yang disukai anak-anak. Walaupun demikian ada beberapa

PR yang harus diselesaikan dalam perusahaan ini yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur (*Nutrition & Special Food*) Cabang Semarang masih belum optimal, hal tersebut pernah dilakukan penelitian dan observasi langsung yang menunjukkan bahwa perusahaan ini sangat membutuhkan karyawan yang punya peran lebih untuk membantu mencapai keinginan perusahaan di masa depan, yang menyebabkan OCB belum mampu diterapkan dilihat dari absensi mereka yang banyak sekali masih sering ijin tidak masuk, serta ketika bekerja masih ada yang berbicara tidak penting. Selain itu kurangnya kerjasama antara tim dan inisiatif membantu pekerjaan di departemen lainya masih sangat minim kemungkinan adanya perbedaan dalam pengalaman, pengetahuan, pelatihan dan kesadaran akan sikap kerja yang dimiliki karyawan di dalam perusahaan berbeda-beda.

Respon karyawan terhadap kondisi yang ada di perusahaan maupun perasaan yang timbul akibat lingkungan perusahaan dapat disebut kepuasan kerja (Subawa, 2017). Hal yang wajib dilakukan dan diawasi ketika memimpin perusahaan ialah tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja. OCB akan timbul ketika karyawan merasa nyaman dalam bekerja sehingga timbul kepuasan kerja (Permatasari, 2017).

Kemampuan kerja karyawan yang timbul dari keinginan, pengetahuan, dan pengalaman mereka dalam mendukung perusahaan dalam mewujudkan tujuan organisasi merupakan pengertian dari kinerja. Tingkat pencapaian seseorang dalam menyelesaikan tanggungjawab pekerjaan juga bisa disebut kinerja, dimana maksud dari kegiatan tersebut adalah mewujudkan cita-cita perusahaan (Siagian dalam Indrasari, 2017:51).

Beberapa pernyataan diatas menginisiatifi peneliti untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul "**Pengaruh Kepemimpinan, OCB dan**

## **Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indofood Nutrition Di Surabaya.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kepemimpinan mempunyai pengaruh signifikan terhadap OCB di PT. Indofood Nutrition di Surabaya?
2. Apakah OCB mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Indofood Nutrition di Surabaya?
3. Apakah Kepemimpinan mempunyai berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Indofood Nutrition di Surabaya?
4. Apakah OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Indofood Nutrition di Surabaya.?
5. Apakah pengaruh kepemimpinan, OCB dan Kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan di PT. Indofood Nutrition di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini timbul akibat dari permasalahan yang ada, berikut merupakan tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT. Indofood Nutrition di Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan di PT. Indofood Nutrition di Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap Kinerja karyawan di PT. Indofood Nutrition Di Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan di PT. Indofood Nutrition di Surabaya



5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kepuasan kerja OCB Terhadap, kinerja karyawan di PT. Indofood Nutrition Di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat praktis**

Hasil dari penelitian ini berharap dapat memberikan inspirasi maupun pemecahan permasalahan Kepuasan kerja dan OCB terhadap Kinerja Karyawan, dengan berharap PT. Indofood Nutrition yang ada di Surabaya bisa melaksanakan kegiatan evaluasi yang terstruktur dan berorientasi pada masalah yang ada.

##### **b. Manfaat Teoritis**

Munculnya hasil penelitian ini ddiinginkan dapat mendapatkan informasi tambahan serta kajian empiris yang telah ada sebelumnya sehingga muncul pengetahuan baru mengenai pengaruh kepemimpinan, OCB, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.