

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

AirNav Indonesia Cabang Surabaya merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan navigasi penerbangan satu–satunya di Indonesia. Melayani navigasi penerbangan baik domestik maupun internasional. Dalam memberikan layanan jasa penerbangan tentunya dituntut untuk selalu memberikan performa terbaiknya sehingga dapat memuaskan para pengguna jasa. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya tidak saja bergantung pada financial yang besar, peralatan yang berbasis teknologi yang canggih, fasilitas yang memadai, akan tetapi juga harus didukung sumberdaya manusia yang qualified, terampil, berwawasan luas, memiliki mental atau perilaku yang baik dan dapat diandalkan agar terwujud efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan tersebut.

Pegawai adalah substansi yang fundamental di perusahaan sebagaii perencana dan pelaku aktif jalannya perusahaan. Pegawai yang terampil, unggul, dan berpengetahuan luas tidak serta merta menjamin produktivitas kerja yang baik apabila tidak disertai dengan moral dan disiplin kerja yang baik. Sikap dan perilaku yang baik mendukung terciptanya kinerja yang optimal sehingga tercapai tujuan perusahaan.

Petugas Pemandu Lalu Lintas Udara adalah bagian terpenting dari bisnis AirNav Indonesia. Mereka adalah ujung tombak dari pelayanan jasa penerbangan. Dengan standar kerja Internasional maka performa dalam bekerja harus selalu di *maintain* dan ditingkatkan. Performa saja tidak cukup karena profesi ini adalah sebuah team work yang saling bersinergi. Untuk itu AirNav Indonesia Cabang

Surabaya dalam mencapai tujuan perusahaannya selalu menekankan pada kinerja perusahaannya berdasarkan kinerja pegawainya. Pencapaian kerja unggul serta kuantitas diraih karyawan ketika mengemban tugasnya berdasarkan tanggung jawabnya adalah terjemahan dari kinerja (**Mangkunegara,2008:67**). Selanjutnya faktor yang menentukan lainnya selain kinerja adalah kepemimpinan.

Penemuan yang *balance* dan tepat diantara konteks, kebutuhan serta perilaku adalah kepemimpinan yang efektif (**White n Hodgson**).Pimpinan terbaik mempunyai sifat dan kemampuan yang benar dalam menilai kebutuhan karyawan, menganalisa keadaan yang sedang terjadi, serta mengambil tindakan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Kepemimpinan akan berpengaruh kepada budaya kerja perusahaan.

Budaya Kerja merupakan manifestasi dari aktivitas yang ditemui diperusahaan (**Hartanto:2009**). Rangkaian arti terhubung dengan pekerjaan, kerja, interaksi kerja, disepakati bersama, dilakukan pada lingkungan pekerjaan atau perusahaan. Disamping Budaya Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mempengaruhi secara signifikan pada kinerja perusahaan.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap pilihan, bukan bagian tugas formal pegawai, tetapi menunjang jalannya efisien dan efektifitas perusahaan. (**Robbin dan Judge (2009)**). Merujuk paparan latar belakang masalah tersebut maka peneliti menyajikan topik tentang Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah sesuai latar belakang masalah yaitu:

1. Kepemimpinan, Budaya Kerja, OCB simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya?
2. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya?
3. Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya?
4. *Organizational Citizenship Behavior* mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja AirNav Cabang Surabaya ?
5. Diantara Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*, yang dominan manakah yang berpengaruh terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Merunut dari rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah :

1. Mengetahui sejauh mana pengaruh simultan kepemimpinan, budaya kerja serta *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya.
2. Mengetahui sejauh mana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya.
3. Mengetahui lebih dalam pengaruh Budaya Kerja terhadap kinerja petugas ATC AirNav Cabang Surabaya.
4. Mengetahui lebih dalam pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja petugas ATC Cabang Surabaya.

5. Mengetahui pengaruh dominan antara Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan OCB terhadap kinerja Petugas ATC AirNav Cabang Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian tersebut dapat memberikan faedah yaitu :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan berfaedah dan memperkaya pandangan serta pemahaman mengenai kepemimpinan, budaya kerja, dan *organizational citizenship behavior* dan dapat menjadi rujukan para akademisi serta rujukan bagi para peneliti sekiranya akan mengadakan penelitian sesuai tema tersebut.

2. Manfaat Praktis

Menjadi acuan dalam mengelola manajemen di AirNav Cabang Surabaya sehingga diharapkan kinerja petugas ATC AirNav Surabaya meningkat dan memberikan dampak positif pada kinerja.