

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi pesatnya arus globalisasi, manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat penting dalam setiap aktivitas perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, dari semua hal yang melingkupi sumber daya manusia tersebut harus diberikan perhatian khusus oleh pihak manajemen perusahaan supaya karyawan mencapai kepuasan dalam bekerja yang ditunjukkan dengan pencapaian prestasi kerja yang baik sehingga tujuan dari perusahaan atau organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia untuk keberlangsungan proses operasional perusahaannya. Sugiono et al. (2021) mengatakan organisasi harus memiliki kompetensi inti (*core competency*) yang kuat dan sesuai dengan bisnis intinya (*corebusiness*). Organisasi mengelola sumber daya manusia sedemikian rupa agar mereka dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Organisasi perlu mengelola sumber daya manusia seoptimal mungkin, karena kunci kesuksesan tidak hanya pada keunggulan teknologi atau tersedianya dana yang mencukupi akan tetapi faktor manusia yang menjadi peranan penting yang akan mengaplikasikan dan mengevaluasi dalam mengendalikan masalah yang ada pada organisasi (Saputra et al. 2023).

Menurut Organ et al. (2006) juga mengemukakan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang terbentuk pada diri pegawai dapat menjadi strategi yang efektif bagi organisasi dalam mengatasi perubahan lingkungan yang kompleks atau lingkungan yang dikelilingi oleh perubahan yang tidak dapat diprediksi. Agar terbentuk perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam diri pegawai, terdapat beberapa faktor pendukung menurut Organ (2014), yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi, kepribadian,

loyalitas karyawan, gaya kepemimpinan, persepsi dukungan organisasional, dan budaya organisasi.

Faktor loyalitas karyawan juga diperlukan dalam penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Rusdi dan Chan (2015), mengemukakan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila loyalitas karyawan tinggi, maka karyawan memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan dan mempunyai keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam tiap aspek. Menurut Wan (2012), loyalitas karyawan merupakan sikap kesetiaan atau kepatuhan karyawan terhadap perusahaan dengan memiliki sikap komitmen atau kesediaan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, dengan demikian yang menjadi pengukuran loyalitas terhadap karyawan adalah lamanya mereka bertahan dan memiliki dampak produktivitas yang lebih baik terhadap perusahaan.

Menurut Eisenberger et al. (2016), mendefinisikan persepsi dukungan organisasional sebagai sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Ketika karyawan menyadari bahwa mereka didukung dan dihargai oleh organisasinya, mereka bekerja lebih efisien untuk nilai dan kesuksesan organisasi. Sedangkan menurut Jain dan Sinha.(2005), Persepsi Dukungan Organisasional menandakan upaya, kebutuhan afeksi sosial, loyalitas dan komitmen individu yang diidentifikasi oleh organisasi.

Agar terwujudnya penerapan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang menghasilkan keunggulan kompetitif pada organisasi. Keterikatan karyawan memiliki makna bahwa keterikatan dapat terjadi ketika nilai-nilai individu dan organisasi memiliki kesamaan sehingga individual tersebut akan mengeluarkan sikap-sikap positif, karyawan akan mengerahkan usaha yang terbaik dalam melakukan penyelesaian tugas mereka salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Judeih (2021), keterikatan karyawan merupakan sejauh mana anggota organisasi dapat sepenuhnya memanfaatkan

sumber daya emosional, kognitif dan fisik mereka untuk melaksanakan tugas mereka. Karyawan yang memiliki keterikatan yang tinggi menikmati pekerjaan mereka dan sangat terikat dengan peran pekerjaannya.

Penelitian ini mengkaji loyalitas karyawan, persepsi dukungan organisasional, dan keterikatan karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena ketiga variabel tersebut merupakan faktor penting yang memiliki pengaruh terhadap munculnya perilaku kerja sukarela karyawan di dalam organisasi. Loyalitas karyawan mencerminkan kesetiaan, komitmen dan kesediaan karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi, sementara persepsi dukungan organisasional menunjukkan sejauh mana karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk menunjukkan perilaku OCB sebagai bentuk kontribusi di luar tuntutan tugas formal.

Untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antar faktor-faktor tersebut dalam konteks organisasi yang nyata, penelitian ini dilakukan pada PT Kinarya Selaras Solusi. PT Kinarya Selaras Solusi adalah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, khususnya dalam penyediaan layanan konsultasi sistem, pengembangan perangkat lunak, serta integrasi solusi digital bagi sektor publik dan swasta. Dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan proyek-proyek berskala nasional, perusahaan ini sangat mengandalkan peran sumber daya manusia yang profesional dan adaptif. Keberhasilan perusahaan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana karyawan mampu menunjukkan kinerja optimal dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Sebagai gambaran awal mengenai kondisi sumber daya manusia di PT Kinarya Selaras Solusi, peneliti menyajikan data jumlah karyawan berdasarkan jabatan. Data ini digunakan untuk memberikan pemahaman mengenai struktur tenaga kerja yang ada di perusahaan serta menunjukkan keragaman posisi dan

fungsi kerja yang mendukung aktivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, data karyawan PT Kinarya Selaras Solusi disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Karyawan PT.Kinarya Selaras Solusi

No	Jabatan	Jumlah
1	Head Of Business	1
2	Mgr. Support Cluster	1
3	Mgr. Sales Support	1
4	Koord. Support	1
5	Accounting	1
6	Admin digiPos	1
7	Admin Inventory	1
8	Admin HR & GA	1
9	Admin Sales Support	1
10	Admin TAP	2
11	Admin WA Blast	1
12	Canvasser	14
13	Direct Sales	2
14	Direct Sales Operation	15
15	Driver	1
16	Frontliner	1
17	Merchandiser	2
18	Kasir	1
19	Office Boy	2
20	Security	2
21	Treasure	1
22	Helper	10
23	SPV. Direct Sales	1
24	SPV. Indirect Sales	1
25	SPV. Cluster Padang	1
Total		66

Sumber: Diolah dari data personalia PT Kinarya Selaras Solusi, 2025

Kerja sama antara PT Kinarya Selaras Solusi (KSS) dengan Telkomsel berawal dari hubungan yang sudah terjalin lama. KSS adalah bagian dari Kisel Group, yaitu koperasi yang dibentuk oleh karyawan Telkomsel sejak tahun 1996. Karena berasal dari lingkup internal Telkomsel, hubungan keduanya sudah didasari rasa saling percaya. Hal ini membuat KSS dipandang sebagai mitra yang tepat untuk membantu Telkomsel dalam menjalankan bisnis, khususnya di bidang distribusi produk dan layanan. Jadi, alasan pertama kemitraan ini adalah adanya kedekatan sejarah dan hubungan yang kuat sejak awal.

Selain faktor sejarah, Telkomsel sebagai operator telekomunikasi terbesar di Indonesia tentu membutuhkan mitra untuk memperluas pasar dan menjangkau pelanggan di seluruh daerah, termasuk wilayah yang sulit dijangkau langsung.

Di sinilah KSS berperan penting. KSS menjadi mitra strategis Telkomsel dalam menyalurkan produk seperti kartu prabayar, pascabayar, paket internet, serta layanan digital lainnya. Dengan jaringan outlet dan mitra yang luas, KSS membantu Telkomsel agar produknya lebih mudah ditemukan oleh masyarakat. Kerja sama ini juga membuat Telkomsel lebih efisien, karena bisa fokus pada pengembangan jaringan dan teknologi, sementara urusan distribusi serta pelayanan pelanggan ditangani oleh KSS.

Untuk melihat fenomena yang terjadi di PT.Kinarya Selaras Solusi peneliti melakukan wawancara awal diperoleh gambaran mengenai sikap, perilaku, dan nilai-nilai kerja yang diterapkan dalam aktivitas sehari-hari di lingkungan perusahaan. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karyawan menunjukkan tanggung jawab, kerja sama tim, kedisiplinan, komunikasi, serta partisipasi dalam kegiatan organisasi. Melalui hasil wawancara ini, dapat terlihat sejauh mana karyawan berperan dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Adapun rangkuman jawaban responden tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Rangkuman Jawaban Responden

No	Pertanyaan	Rangkuman Jawaban Responden
1	Bagaimana Bapak/Ibu membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan, meskipun hal itu bukan bagian dari tugas Bapak/Ibu?	Sebagian besar responden bersedia membantu rekan kerja jika memungkinkan, terutama saat pekerjaan pribadi sudah terselesaikan. Mereka menilai kerja sama tim penting untuk kelancaran pekerjaan. Namun, beberapa responden menekankan prioritas pada tanggung jawab pribadi sebelum membantu orang lain.
2	Bagaimana Bapak/Ibu menunjukan tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaan, walaupun tanpa adanya pengawasan langsung? Jelaskan	Mayoritas responden menilai disiplin berasal dari kesadaran diri, bukan karena pengawasan. Mereka berusaha menjaga komitmen dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Namun, beberapa mengaku motivasi menurun ketika tidak ada pengawasan, meskipun tetap berusaha memenuhi target kerja.

No	Pertanyaan	Rangkuman Jawaban Responden
3	Bagaimana sikap Bapak/Ibu ketika menghadapi kondisi kerja yang kurang ideal atau kebijakan organisasi yang tidak sesuai dengan yang diharapkan?	Semua responden cenderung bersikap adaptif dan menerima kebijakan organisasi meski tidak sesuai harapan. Beberapa berusaha mencari solusi dan memberikan saran perbaikan, sementara lainnya memilih menyesuaikan diri tanpa banyak protes demi menjaga stabilitas kerja.
4	Bagaimana Bapak/Ibu berusaha mencegah timbulnya konflik atau kesalahpahaman dengan rekan kerja?	Responden menekankan pentingnya komunikasi terbuka, musyawarah, dan mendengarkan pendapat semua pihak. Sebagian menjaga sikap tenang serta profesional untuk menghindari konflik pribadi. Intinya, keharmonisan tim dianggap kunci agar kerja tetap kondusif.
5	Bagaimana bentuk partisipasi Bapak/Ibu dalam kegiatan organisasi atau upaya yang menunjukkan kepedulian terhadap perkembangan perusahaan PT. Kinarya Selaras Solusi?	Umumnya responden berpartisipasi dalam kegiatan organisasi jika waktu memungkinkan atau sesuai jadwal kerja. Beberapa aktif mendukung inovasi dan ide baru, sementara lainnya terbatas berpartisipasi karena kesibukan pribadi atau kegiatan di luar jam kerja.

Sumber: Hasil wawancara lapangan, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2 Diatas, ditemukan bahwa sebagian besar karyawan telah menunjukkan sikap tanggung jawab serta kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan. Namun, sikap sukarela untuk membantu rekan kerja di luar tanggung jawab utama masih bersifat situasional, tergantung pada ketersediaan waktu dan beban kerja masing-masing. Selain itu, sebagian karyawan mengaku motivasi kerjanya menurun ketika tidak ada pengawasan langsung dari atasan, serta partisipasi dalam kegiatan organisasi sering kali terbatas karena adanya keterbatasan waktu atau kegiatan yang dilakukan di luar jam kerja.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Kinarya Selaras Solusi belum sepenuhnya optimal. Rendahnya inisiatif untuk berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan organisasi, menandakan bahwa faktor-faktor seperti loyalitas karyawan, persepsi dukungan organisasional, dan keterikatan karyawan belum berkembang secara maksimal. Padahal, perilaku OCB yang tinggi sangat penting bagi keberlangsungan dan efektivitas organisasi, karena mencerminkan kemauan karyawan untuk berkontribusi melebihi tuntutan formal demi kemajuan perusahaan.

Dengan demikian, PT Kinarya Selaras Solusi dijadikan sebagai objek penelitian karena fenomena yang terjadi menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi sumber daya manusia yang dimiliki dengan tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang diharapkan perusahaan. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana loyalitas karyawan, persepsi dukungan organisasional, dan keterikatan karyawan dapat memengaruhi tingkat OCB di lingkungan perusahaan PT. Kinarya Selaras Solusi tersebut.

Penelitian terdahulu mengenai OCB telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada sektor kesehatan dan pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Abror et al. (2020), melakukan objek penelitian pada bidang pendidikan tinggi di Indonesia sedangkan penelitian Shahid et al. (2020) dan Habeeb (2019) melakukan penelitian pada karyawan rumah sakit Pakistan dan Irak. Sementara itu, kajian tentang pengaruh loyalitas karyawan, persepsi dukungan organisasional, dan keterikatan karyawan terhadap OCB di perusahaan berbasis teknologi seperti PT Kinarya Selaras Solusi masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut berperan dalam meningkatkan perilaku OCB di lingkungan kerja digital dan kompetitif.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH LOYALITAS KARYAWAN, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN KETERIKATAN KARYAWAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA PT. KINARYA SELARAS SOLUSI KOTA PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh loyalitas karyawan terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)* pada PT. Kinarya Selaras Solusi?

2. Bagaimanakah pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Kinarya Selaras Solusi?
3. Bagaimanakah pengaruh keterikatan karyawan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Kinarya Selaras Solusi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh loyalitas karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Kinarya Selaras Solusi
2. Untuk menguji dan menganalisis persepsi dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT Kinarya Selaras Solusi
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Kinarya Selaras Solusi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu penulis di bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia. Serta, sebagai sarana untuk penerapan teori-teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi akademis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan akademisi mengenai pengaruh loyalitas karyawan, persepsi dukungan organisasional dan keterikatan karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pihak Lain

Manfaat Praktis hasilnya dari penelitian ini bermanfaat selaku informasi tambahan serta peningkatan pada karyawan PT. Kinarya Selaras Solusi.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian yang dilakukan kali ini, peneliti melakukan pengujian dengan pembahasan mengenai pengaruh loyalitas karyawan, persepsi dukungan organisasional dan keterikatan karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Kinarya Selaras Solusi Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun sebagaimana yang telah ditulis dibawah ini untuk membuat pembahasan serta penyajian skripsi nantinya menjadi lebih mudah :

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang relevan dengan penelitian yang akan dibahas, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, mencakup desain penelitian, populasi, sampel , jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi variabel dan pengukurannya serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis yang telah dilakukan dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan terkait permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini, memuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implementasi penelitian, keterbatasan yang dialami penulis serta saran untuk penelitian.

