

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tenaga kerja dikatakan esensial bagi bisnis dan ialah kunci utama dalam kesuksesan usaha. Karyawan harus bersedia melaksanakan uraian tugasnya tanpa mengeluh terhadap keadaan. Maka dari itu, keberhasilan dan keberlangsungan suatu perusahaan di masa depan bergantung pada tenaga manusia yang tak terpisahkan dari mutu pekerjaan yang dilakukan.

Sebagai penyedia layanan investasi kepada masyarakat, perusahaan investasi harus memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah, seperti memberikan penjelasan informasi mengenai produk investasi secara rinci, cara melakukan transaksi jual-beli dan kenyamanan kepada nasabah. Hal tersebut menjadi indikator keberhasilan dalam perusahaan investasi. Dalam situasi ini, karyawan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kesuksesan perusahaan investasi dalam melayani nasabah. Artinya karyawan dituntut menjalankan kegiatan di luar tugas pekerjaan tanpa mengeluh terhadap kondisi dan lingkungan. Ini dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior*.

Syamsudin (2022), OCB ialah sikap personal yang positif ditunjukkan oleh individu dalam organisasi secara sukarela, informal, dan melebihi harapan formal organisasi untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Perilaku secara sadar dan sukarela di luar deskripsi kerja secara formal apabila itu tidak dilakukan tidak akan mendapatkan sanksi disebut OCB (Setyowati & Puspitadewi, 2022). OCB ialah sikap yang dilakukan secara sukarela dari seorang pegawai di luar tugasnya yang sebenarnya dalam upaya meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan. OCB dapat mencakup banyak tindakan berbeda, seperti membantu rekan kerja, memberikan saran yang bermanfaat, dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial di tempat kerja.

Apabila dalam suatu organisasi secara keseluruhan anggota mempunyai OCB yang positif, maka efeknya akan signifikan terhadap organisasi. Seorang yang memiliki tingginya OCB tidak akan dihargai penghargaan secara moneter, sebaliknya OCB akan mementingkan perilaku sosial setiap individu untuk bekerja melebihi ekspektasi, misalnya dengan sukarela membantu rekan kerja dalam pekerjaan.

PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia terletak pada beberapa lokasi antara lain di Jakarta Selatan, Fatmawati, Depok, Bekasi ialah salah satu Investasi terbesar di Indonesia. Sebagai perusahaan investasi yang sudah 10 tahun beroperasi tentunya PT. Mirae Aset Sekuritas Indonesia tetap menjadi perusahaan terkemuka di masyarakat dalam hal melayani kepada nasabah. Mengacu pada observasi dan wawancara bulan September, diketahui bahwa tingkat OCB karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia masih belum maksimal.

Hasil wawancara dengan manajer dan karyawan, dijelaskan bahwa OCB pada perusahaan masih kurang dikarenakan sebagian karyawan kurang peduli dan mendukung antar rekan kerja, serta kurangnya niat tinggal karyawan yang disebabkan oleh sering kali perubahan kebijakan perusahaan.

Yusniar dkk. (2022), loyalitas adalah sikap yang setia, mencakup kemampuan menyelesaikan dan melaksanakan sesuatu dengan kewajiban dan kepedulian, serta upaya untuk melindungi bisnis yang berdampak buruk bagi organisasi. Steers (1982) berpendapat loyalitas terkait dengan keinginan untuk tetap tinggal di dalam organisasi, namun hubungan loyalitas tersebut tidak secara langsung mempengaruhi prestasi kerja karena bergantung pada motivasi, kejelasan peran, dan kemampuan karyawan.

Manajer menyatakan bahwa niat tinggal karyawan masih kurang karena adanya terlalu banyak tekanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk tuntutan perusahaan terhadap karyawan dalam mencapai target. Para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut kurang rasa memiliki disebabkan oleh kebijakan perusahaan yang tidak stabil. Sedangkan beberapa karyawan masih tidak ingin mengambil tanggung

jawab lebih banyak dan melakukan pekerjaan ekstra masih kurang dikarenakan para karyawan hanya ingin melakukan sesuai dengan uraian tugas pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa pegawai PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia secara umum masih kurang memiliki loyalitas terhadap perusahaan.

Sedarmayanti (2011), Lingkungan kerja meliputi segala alat, material, dan kondisi lingkup lokasi bekerja, metode kerja, serta organisasi kerja baik secara personal maupun tim. Segala aspek yang hadir di tempat kerja dapat memengaruhi bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka disebut lingkungan kerja (Surajiyono, 2020).

Menurut hasil observasi di PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia, menunjukkan bahwa lingkungan kerja pada perusahaan kurang adanya hubungan antar karyawan yang mendukung, dikarenakan sikap individu karyawan yang masih memikirkan diri sendiri agar mencapai targetnya. Perselisihan antara sesama rekan kerja akan mengakibatkan karyawan tidak ingin memberikan bantuan kepada rekan kerja lainnya untuk mencari para nasabah baru. Ini menjelaskan minimnya OCB karyawan yang membangun relasi yang kurang baik antar sesama rekan.

Dari uraian masalah yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk mengungkap penelitian lebih mendalam yang berjudul *“Hubungan Loyalitas dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia”*.

## **B. Batasan Masalah**

Mengacu pada masalah yang dijabarkan pada latar belakang di atas, penulis mempersempit ranah agar masalah yang diselidiki menjadi lebih konkret dan rinci. Lingkup penelitian ini terbatas pada permasalahan hubungan loyalitas dan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan pada PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.

### C. Rumusan Masalah

Meninjau dari latar belakang yang diuraikan, rumusan masalah penelitian ini seperti berikut:

1. Apakah ada hubungan loyalitas terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia?
2. Apakah ada hubungan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia?
3. Apakah ada hubungan loyalitas dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia?

### D. Tujuan Penelitian

Mengacu dari rumusan masalah yang dijabarkan, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya hubungan loyalitas terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.
2. Untuk mengetahui adanya hubungan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.
3. Untuk mengetahui adanya hubungan loyalitas dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.

### E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengeksplorasi hubungan loyalitas dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.

## F. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil riset ini akan memberi bermanfaat kepada beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Studi ini dapat meningkatkan ilmu dan pemahaman sumber daya manusia termasuk loyalitas, lingkungan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) serta meningkatkan keterampilan untuk melakukan penelitian dan menganalisis data.

2. Bagi Akademis

Studi ini dapat menambahkan pengetahuan dan pemahaman tentang hubungan antara loyalitas dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), serta menambahkan literatur dan referensi di bidang sumber daya manusia, sebagai landasan guna penelitian lebih lanjut dibidang yang sama atau terkait.

3. Bagi Perusahaan

Hasil ini ditujukan untuk memberi saran, pendapat, dan sebagai tinjauan dalam perusahaan untuk proses pengambilan keputusan mengenai hubungan antara loyalitas, dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

## G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini bertujuan guna membuat pembaca lebih mudah memahami. Oleh karena itu, penulis membahas setiap bab secara rinci di bawah ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini mencakup latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II URAIAN TEORI**

Bagian ini mencakup bagian memaparkan teori secara keseluruhan dari *organizational citizenship behavior* (OCB), loyalitas, lingkungan kerja, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka berpikir, dan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini mencakup desain penelitian, populasi dan sampel, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, variabel dan definisi operasional, pengukuran variabel, metode pengolahan data, waktu dan lokasi penelitian, metode transformasi data, pengujian instrumen, dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini mencakup hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan loyalitas dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini mencakup ringkasan secara singkat kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan penelitian.