

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri farmasi di Indonesia dari tahun ke tahun senantiasa mengalami fluktuasi atau ketidaktetapan. Hal ini terbukti dari adanya hasil data penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Perindustrian Indonesia sejak tahun 2014 hingga tahun 2019. Pada tahun 2014 tingkat pertumbuhan industri farmasi berada pada angka 4,04%, kemudian pada tahun 2015 sempat mengalami peningkatan menjadi 7,61%. Sayangnya pada tahun 2016 tingkat pertumbuhan industri farmasi menurun menjadi 5,84% bahkan semakin turun pada tahun 2018 menjadi -1,42%, Kardoko (2020). Akan tetapi sejak adanya isu penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) pertama kali di Negara China pada tanggal 17 November 2019, hal ini justru menyebabkan para pelaku industri farmasi di Indonesia mulai berjaga-jaga mencari obat-obat yang paling ampuh untuk menangkal virus tersebut, Sukardi (2020). Hal demikian ternyata menjadi awal mula naiknya pertumbuhan industri farmasi di Indonesia pada Kuartal IV tahun 2019 menjadi 12,73%. Berawal dari kondisi itulah industri farmasi mengalami situasi *moderate raised* dimana permintaan produk-produk farmasi yang berkaitan dengan penanganan COVID-19 meningkat, di sisi lain permintaan produk yang tidak berkaitan langsung dengan COVID-19 mengalami penurunan, Kardoko (2020).

Peningkatan persentase pertumbuhan farmasi ini kemudian menyebabkan para pemilik industri farmasi perlu untuk memiliki keunggulan kompetitif untuk dapat bersaing (*competitive advantage*) dengan perusahaan lainnya. Adapun salah satu unsur yang dapat menyebabkan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya ialah dengan memiliki karyawan yang berkompentensi tinggi serta mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam rentang waktu yang lama pada perusahaan tersebut. Kondisi dimana karyawan dapat merasa nyaman untuk bekerja dalam suatu perusahaan dalam rentang waktu yang cukup lama tidak lain dan tidak bukan karena dirinya pasti memiliki niat tinggal (*intention to stay*) yang cukup tinggi di perusahaan tersebut.

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat inilah, setiap perusahaan secara umum dan perusahaan farmasi secara khusus pastinya ingin memiliki karyawan yang bukan hanya memiliki komitmen untuk bekerja secara totalitas, namun juga mampu bersikap loyal, teliti, dan cermat dalam mengerjakan tugasnya agar dirinya dapat tinggal dan bekerja kepada perusahaan dalam waktu yang lebih lama. Oleh sebab itu penting bagi setiap perusahaan untuk dapat memahami apa saja yang dapat menyebabkan seorang karyawan dapat memiliki *intention to stay* untuk bekerja dalam waktu yang lama di perusahaan tersebut.

Secara definitif, OCB merupakan sikap dan perilaku yang dilakukan individu di luar deskripsi tugasnya (dalam hal ini sama

seperti tugas ekstra) yang dirinya lakukan atas dasar keinginan dirinya sendiri sehingga seandainya tidak melakukan hal tersebut sekalipun ia tidak akan mendapatkan hukuman (Dennis W Organ, 2015). Adapun istilah lain dari OCB adalah *extra-role behavoiur* atau perilaku ekstra dalam menjalankan tugas dan pekerjaan yang dimiliki seorang individu. Bolino berpendapat bahwa organisasi akan berfungsi lebih efektif jika karyawan memberikan kontribusi yang melebihi dari tugas-tugas formalnya (Bolino, 2017). Adapun karyawan yang bekerja pada perusahaan yang memiliki kinerja tinggi pada umumnya mempunyai OCB yang lebih baik jika dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja kurang baik. Sehingga ketika di dalam sebuah organisasi perusahaan seorang karyawan memiliki OCB yang tinggi yaitu mampu bekerja ekstra diluar deskripsi atau tugas kerja miliknya dengan berdasarkan keinginan dari dalam diri sendiri maka akan lebih mudah membantu perusahaan berfungsi secara efektif dalam mencapai tujuannya.

Singkatnya, OCB dapat juga dimaknai sebagai suatu sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota perusahaan, yang sifatnya konstruktif dan dihargai oleh perusahaan sekalipun bantuan tersebut sejatinya bukan termasuk tugas yang dimiliki karyawan itu sendiri. Dalam dunia kerja yang dinamis saat ini dimana tugas karyawan semakin bertambah dan terkadang juga harus mampu diselesaikan dalam tim, maka seorang karyawan perlu untuk bersikap lebih

fleksibel terhadap karyawan lainnya dengan kesadaran bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi dan keahliannya masing-masing. Dalam hal ini maka perilaku OCB sangat diperlukan agar karyawan perusahaan dapat saling membantu satu dengan yang lainnya sekalipun tugas tersebut tidak termasuk dalam deskripsi tugas miliknya.

Perilaku OCB sebagaimana dimaksud secara nyata dapat berwujud seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan dirinya sendiri untuk dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan ekstra, sikap dalam menghindari konflik dengan sesama rekan kerja, mentaati peraturan yang ada dalam perusahaan, hingga sikap toleransi terhadap adanya pembebanan dan gangguan pekerjaan yang dapat diterima sewaktu-waktu oleh karyawan tersebut (Robbins & Judge, 2015).

Menurut Dennis Organ sebagaimana dikutip oleh Tschannen-Moran menjabarkan OCB ke dalam lima dimensi, yakni: *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*, dengan penjelasan singkat sebagai berikut: (a) *altruism* yakni sikap mementingkan kepentingan orang lain dalam hal memberikan pertolongan pada rekan kerja yang sedang kesulitan; (b) *conscientiousness* adalah sifat kehati-hatian seorang karyawan seperti sikap efektif seorang pekerja dalam menggunakan waktu bekerjanya; (c) *sportsmanship* adalah sikap sportif dan positif yang dimiliki karyawan perusahaan; (d) *courtesy* adalah sikap sopan dan taat yang dimiliki oleh seorang karyawan; (e) *civic virtue* yakni sifat

kebijaksanaan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya (M. Tschannen-Moran, 2003). Dengan demikian maka perusahaan harus dapat senantiasa menanamkan dan menumbuhkan berbagai perilaku positif dan perilaku peran ekstra (*OCB*) di dalam perusahaannya jika mereka ingin karyawannya memiliki *intention to stay* pada perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang lama.

Salah satu perusahaan yang juga perlu untuk memperhatikan terkait *OCB* yang ada pada karyawannya ialah Perusahaan K-24. Apotek K-24 yang dikelola oleh PT. K-24 Indonesia merupakan perusahaan yang menjual serta mendistribusikan obat-obatan (baik yang menggunakan resep maupun tidak menggunakan resep dokter) serta berbagai alat-alat kesehatan di Indonesia. Jaringan apotek waralaba tingkat nasional ini telah membuka gerai pertamanya di Yogyakarta sejak tanggal 24 Oktober 2002. Adapun di masa pandemi COVID-19 seperti ini perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan seperti K-24 justru semakin tertantang untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi para pelanggan atau konsumennya melalui sikap dan perilaku dari seluruh karyawan perusahaan ini.

Perusahaan K-24 telah memiliki penghargaan sebagai Apotek Waralaba Terbaik di Indonesia, bahkan hingga tahun 2020 perusahaan ini berhasil memiliki 450 gerai apotek yang tersebar di 115 kabupaten

dan kota yang ada di Indonesia. Dengan banyaknya jumlah gerai yang ada inilah, perusahaan K-24 pasti sangat membutuhkan suatu metode yang dapat menyebabkan seluruh karyawannya merasa nyaman selama bekerja di tempat ini. Hal ini penting karena jika karyawan tidak merasa nyaman selama bekerja di K-24 maka dirinya akan cepat berpindah dari perusahaan ini ke perusahaan lain, dengan demikian maka tingkat *intention to stay* karyawan dalam perusahaan dapat menurun dan menyebabkan timbulnya ketidakefektifan dan ketidakefisienan perusahaan dalam menjalankan pekerjaannya.

Penelitian yang membahas tentang implikasi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terhadap niat tinggal karyawan di outlet K 24 DIY sepanjang pengamatan penulis melalui penelusuran kepustakaan dan *e-library* belum pernah ada. Salah satu penelitian yang pernah ada masih membahas tentang pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, dan OCB terhadap kinerja karyawan (Winna Theresia Kurniawan, 2020). Berangkat dari hal tersebut maka Penulis dalam hal ini tertarik untuk melakukan penelitian menyangkut hal tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai uraian yang telah Penulis sampaikan dalam bagian latar belakang di atas, maka berikut ini adalah rumusan masalah yang lebih lanjut akan disusun dalam penelitian ini:

1. Apakah dimensi *altruism* berpengaruh terhadap *intention to stay* karyawan?
2. Apakah dimensi *conscientiousness* pengaruh terhadap *intention to stay* karyawan?
3. Apakah dimensi *sportsmanship* pengaruh terhadap *intention to stay* karyawan?
4. Apakah dimensi *courtesy* pengaruh terhadap *intention to stay* karyawan?
5. Apakah dimensi *civic virtue* pengaruh terhadap *intention to stay* karyawan?

C. Batasan Masalah

Supaya pembahasan masalah yang tidak terlalu luas, maka penulis menetapkan batasan Batasan penelitian. Berikut adalah batasan dalam penelitian ini:

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku karyawan yang secara sukarela melakukan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, dalam rangka membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dennis W Organ (2015).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) terdiri dari 5 dimensi sebagai berikut: a) *Altruism (helping)* yaitu perilaku memberi pertolongan kepada orang lain sekalipun bukan

kewajibannya; b) *Conscientiousness* yaitu perilaku teliti dalam mengerjakan tugas; c) *Sportsmanship* yaitu sikap sportif dalam bekerja dengan pekerja lain; d) *Kindness (Courtesy)* yaitu perilaku baik karyawan; dan e) *Civic Virtue* yaitu perilaku aktif dari karyawan terhadap perusahaan.

2. *Intention to Stay*

Intention to stay dikatakan oleh Ibrahim dan Mubarak (2016) Niat karyawan untuk bertahan dalam sebuah organisasi merupakan kondisi dimana karyawan cenderung ingin tinggal bersama organisasi sampai keadaan dimana para karyawan harus pergi atau meninggalkan organisasi dengan alasan tertentu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan penulis yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *Altruism (helping)* terhadap *intention to stay* karyawan *outlet* apotek K24 pada perusahaan PT. K-24 Indonesia di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *Conscientiousness* terhadap *intention to stay* karyawan *outlet* apotek K24 pada perusahaan PT. K-24 Indonesia di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *Sportsmanship* (sikap sportif) terhadap *intention to stay* karyawan *outlet* apotek K24 pada perusahaan PT. K-24 Indonesia di Yogyakarta.

4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *Kindness (Courtesy)* terhadap *intention to stay* karyawan *outlet* apotek K24 pada perusahaan PT. K-24 Indonesia di Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *Civic Virtue* terhadap *intention to stay* karyawan *outlet* apotek K24 pada perusahaan PT. K-24 Indonesia di Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi:

1. Bagi perusahaan (khususnya Apotek K24)

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi pada pihak HRD dan juga SDM pada perusahaan agar dapat terus meningkatkan *intention to stay* karyawan khususnya karyawan *outlet*. Selain itu penulis juga mengharapkan dengan adanya penelitian ini perusahaan mampu merancang strategi secara lebih untuk terus meningkatkan performa perusahaan.

2. Penelitian Lain

Penelitian ini diharapkan oleh penulis berguna bagi pihak penulis lain sebagai referensi yang memiliki bahasan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* dan juga *intention to stay* dalam suatu lembaga.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II terdiri dari teori-teori yang digunakan penulis sebagai peninjau dasar penelitian atau tinjauan Pustaka, hasil penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III terdiri dari cakupan yang ada dalam penelitian seperti populasi dan sampel penelitian, waktu, tempat, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengumpulan instrument, dan metode analisis data dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV terdiri dari analisis terkait data yang telah dikumpulkan oleh penulis. Analisis yang dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian dan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP DAN SARAN

Bab V terdiri dari bagian penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan oleh penulis, serta saran untuk mengatasi keterbatasan pada penelitian.

