

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2012 koperasi dapat diartikan sebagai sebuah badan usaha yang beranggotakan sekumpulan orang yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan demokrasi ekonomi kerakyatan yang berasas kekeluargaan.

Berdasarkan jenis usahanya terdapat koperasi serba usaha (KSU). Koperasi serba usaha merupakan salah satu jenis koperasi yang kegiatan usahanya bergelut di berbagai macam bidang ekonomi, bidang produksi, konsumsi, kredit, dan jasa yang beranggotakan orang atau badan hukum (Zuhra, 2022).

Sistem perekonomian Indonesia memiliki fundamen yang berbunyi, “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.” Hal ini tertuang dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 ayat 1.

Koperasi menjadi jawaban sebagai lembaga ekonomi yang dijalankan secara bersama dengan asas kekeluargaan. Pengelolaan koperasi mengarah pada kegiatan tolong-menolong untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya. Salah satu peran penting koperasi di Indonesia yaitu meningkatkan perekonomian rakyat. Menimbang hal tersebut maka koperasi menjadi sangat penting untuk dipertahankan.

Dalam tujuan koperasi disebutkan bahwa menyejahterakan anggota adalah tujuan khusus. UU No. 17 Tahun 2012 Pasal 4 menyebutkan koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada

umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.

Sebagai organisasi yang bertujuan dalam menopang ekonomi rakyat Indonesia, koperasi memiliki elemen-elemen yang menyusun berdirinya badan usaha tersebut. Mulai dari aturan yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 hingga perangkat organisasi didalamnya. Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja menyebutkan perangkat organisasi koperasi terdiri atas Rapat Anggota, Pengurus, Pengawas, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Demi memajukan perkoperasian Indonesia banyak hal yang dapat dilakukan oleh perangkat organisasi maupun anggota didalamnya dalam mencapai demokrasi ekonomi, salah satunya dengan mengelola dan menjaga perilaku kewarganegaraan organisasi. Saat ini semakin banyak perusahaan yang mulai mempercayai bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan sangat penting dalam organisasi atau perusahaan karena mampu meningkatkan kemampuan dan kompetensi untuk bisnis yang berkelanjutan (Lamm, dkk. 2015).

Perilaku kewarganegaraan organisasi atau yang sering disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku anggota organisasi yang bersedia melakukan lebih dari tugas pekerjaan baku (Robbins, S.P & Judge, 2013).

Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku ekstra peran yang ditunjukkan oleh individu dan perilaku ini bukan bagian wajib dari persyaratan pekerjaan. Perilaku kewarganegaraan organisasi mengacu pada perilaku sukarela

yang tidak secara eksplisit diidentifikasi oleh sistem penghargaan formal organisasi dan secara umum membuat tingkat tanggung jawab individu dipromosikan dalam organisasi (Allameh, 2001 dalam Fauzi *et al*, 2022).

Kenyataannya dalam rutinitas kerja, karyawan seringkali dihadapkan pada keadaan dan kondisi yang tidak dapat dihindari. Mereka harus senantiasa berhadapan dengan berbagai tugas yang sifatnya mendesak dan dituntut untuk segera diselesaikan. Mereka dituntut untuk tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas-tugas resminya saja (*intra role*), tetapi mereka diharapkan bekerja melebihi apa yang seharusnya mereka lakukan dalam tugasnya (*extra role*) (M. P. Pratama, 2019).

Selain karena dihadapkan pada situasi yang mengharuskan untuk ekstra peran, perilaku kewarganegaraan organisasi juga muncul karena sejumlah faktor yang memengaruhinya, diantaranya adalah kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional & *servant leadership*, tanggung jawab sosial pegawai, umur pegawai, keterlibatan kerja, kolektivisme serta keadilan organisasi (Wirawan, 2014).

Dalam Titisari (2014) menyebutkan terdapat dua faktor yang mempengaruhi peningkatan *OCB*, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yaitu gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan dan budaya organisasi.

Penerapan perilaku kewarganegaraan organisasi dipercaya dapat meningkatkan produktivitas kegiatan organisasi sehari-hari. Organisasi yang ingin

sukses membutuhkan karyawan yang dapat melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas formal mereka atau deskripsi pekerjaan dan mau memberikan kinerja yang melebihi target (Syarief *et al.*, 2017). Sehingga perilaku kewarganegaraan organisasi pada karyawan perusahaan maupun anggota sebuah organisasi menjadi perhatian penting.

Perilaku kewarganegaraan organisasi di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Chang, dkk (2018) pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi adalah dukungan atasan.

Menurut Chenhall (2004) dalam Sedianingsih *et al* (2020) dukungan atasan diartikan sebagai keterlibatan manajer atau atasan dalam menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan implementasi sebuah sistem yang digunakan.

Menurut Rosita, K. F., & Wulandari (2018) dukungan atasan dapat berupa dukungan emosional dan dukungan instrumental. Dukungan emosional mengacu pada sejauh mana supervisor menunjukkan sikap peduli, perhatian, simpati serta sensitif terhadap karyawan. Sedangkan dukungan instrumental mengacu pada sejauh mana supervisor bersikap reaktif dalam memberikan sumber daya sehari-hari untuk membantu bawahannya dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarganya. Pada hubungan atasan dengan karyawan diperlukan komunikasi dua arah untuk memberikan umpan balik, dan pertukaran penghargaan yang baik diantara keduanya (Goodwin *et al* dalam Rosita, K. F., & Wulandari, 2018)

Dukungan atasan menjadi aspek penting karena atasan memiliki kekuasaan atas sumber daya yang dibutuhkan dalam upaya mengembangkan daya inovatif bawahannya. Ketika atasan dan bawahan memiliki hubungan yang saling mendukung terbentuk kerja sama yang solid sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat direalisasikan dengan baik. Dukungan dan hubungan timbal balik positif antara atasan dan bawahan tersebut dapat menjadi penggerak terbentuknya perilaku kewarganegaraan organisasi yang sejalan dengan kinerja mereka.

Pada penelitian oleh Khoirunnisa et al (2022) disebutkan bahwa indikator yang paling tinggi dalam mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi adalah dukungan atasan. Dimana hampir seluruh karyawan beranggapan bahwa atasan kurang memberikan arahan tugas yang jelas dan kurang memberikan motivasi pada karyawan dalam bekerja memberikan arah negatif pada perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan. Penelitian oleh Pratama (2019) menilai dukungan yang diberikan atasan kepada karyawan seperti menerima dorongan, sumber daya yang memadai, bantuan, dukungan, dan penghargaan membuat karyawan akan cenderung termotivasi untuk memberikan timbal balik yang positif terhadap organisasi.

Selain hubungan atasan dan bawahan pada suatu perusahaan atau organisasi, juga terdapat hubungan antar sesama rekan kerja atau karyawan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Gallup, perusahaan global yang mengkhususkan diri dalam meneliti sumber daya manusia, menemukan bahwa memiliki setidaknya satu teman di tempat kerja membantu kinerja lebih baik dan memungkinkan seseorang menjadi lebih inovatif (Kirana, 2021).

Berman, West, dan Richter dalam J. R. A. Pratama (2019) menyatakan persahabatan di tempat kerja merupakan hubungan manusia yang secara alami terjadi dan berkembang di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pengaruh persahabatan (*friendships*) pada karyawan akan berbeda dari hubungan kerja (*work relationships*) (Methot et al., 2016).

Persahabatan yang terjalin di tempat kerja akan mendorong sikap empati dan sikap berbagi masalah yang dialami dari masing-masing karyawan sehingga akan muncul perilaku saling tolong-menolong di antara mereka (Chang, 2018).

Kualitas hubungan persahabatan di tempat kerja yang memberi energi meningkatkan emosi positif, yang mengacu pada tingkat keterlibatan seseorang yang menyenangkan dengan lingkungan kerja dan ditandai dengan perasaan antusiasme, energi, dan tekad (Adrizal *et al*, 2022). Emosi positif ini pada akhirnya akan berkontribusi pada perilaku kewarganegaraan organisasi oleh karyawan karena memberi energi kembali.

Darmawati, Arum & Indartono (2015) menyatakan bahwa *OCB* adalah perilaku karyawan yang berkaitan dengan kemampuannya untuk berempati kepada karyawan yang lain dan lingkungan organisasinya. *OCB* didefinisikan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan diluar tugas rutin yang telah ditentukan atau diukur dalam evaluasi formal, pegawai yang memiliki *OCB* akan bekerja tidak hanya *in-role* namun juga *extra-role* (Castro, Armario, & Ruiz, 2004; Mohamed & Anisa, 2013).

M. P. Pratama (2019) menyebutkan semakin tinggi tingkat persahabatan di tempat kerja, maka akan meningkatkan perilaku *OCB* para pegawai. Hal ini

dikarenakan persahabatan pegawai mendorong empati dan dapat berbagi masalah sehingga memunculkan perilaku tolong-menolong. Pada penelitian Kurniawan & Herlin (2021) dukungan rekan kerja menciptakan kepuasan kerja yang mendorong terbentuknya perilaku kewarganegaraan karyawan pada organisasi.

Penelitian akan dilakukan di KSU Citra Mandiri yang terletak di Kota Dumai, Provinsi Riau. Peneliti tertarik melakukan penelitian di KSU Citra Mandiri karena KSU Citra Mandiri merupakan salah satu perusahaan Koperasi Serba Usaha (KSU) yang cukup besar di Provinsi Riau. Oleh karena itu penelitian ini tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh dukungan atasan dan persahabatan di tempat kerja dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi pada KSU Citra Mandiri di Kota Dumai, sekaligus mencari evaluasi manajerial yang dibutuhkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh dukungan atasan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi di KSU Citra Mandiri Kota Dumai?
2. Bagaimana pengaruh persahabatan di tempat kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi di KSU Citra Mandiri Kota Dumai?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan atasan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

2. Untuk mengetahui pengaruh persahabatan di tempat kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan, pengetahuan, serta informasi yang lebih mendalam mengenai pengaruh dukungan dari atasan dan hubungan persahabatan di tempat kerja terhadap terciptanya perilaku kewarganegaraan organisasi.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi temuan empiris yang telah ada, dijadikan pemahaman bagi dunia akademik mengenai pengaruh dukungan dari atasan dan hubungan persahabatan di tempat kerja terhadap terciptanya perilaku kewarganegaraan organisasi dan dapat digunakan sebagai referensi dan acuan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan strategis untuk mengelola karyawannya dengan baik dan tepat.

## 1.5 Batasan Penelitian

Agar permasalahan yang dibahas tidak meluas, maka penulis menetapkan batasan-batasan penelitian. Responden yang akan dituju merupakan karyawan KSU Citra Mandiri Kota Dumai. Variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini:

### 1. Dukungan Atasan

Dukungan atasan diartikan sebagai keterlibatan manajer atau atasan dalam menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan implementasi sebuah sistem yang digunakan. Dukungan atasan menjadi aspek penting karena atasan memiliki kekuasaan atas sumber daya yang dibutuhkan dalam upaya mengembangkan daya inovatif bawahannya (Chenhall, 2004 dalam Sedianingsih *et al.*, 2020).

### 2. Persahabatan di Tempat Kerja

Persahabatan di tempat kerja merupakan hubungan manusia yang secara alami terjadi dan berkembang di dalam suatu organisasi atau perusahaan (Berman, West, dan Richter dalam Pratama, 2019). Kualitas hubungan persahabatan di tempat kerja memberi energi meningkatkan emosi positif, yang mengacu pada tingkat keterlibatan seseorang yang menyenangkan dengan lingkungan kerja dan ditandai dengan perasaan antusiasme, energi, dan tekad Adrizal *et al* (2022).

### 3. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku peran ekstra yang ditunjukkan oleh individu dan perilaku ini bukan bagian wajib dari persyaratan pekerjaan. Perilaku kewarganegaraan organisasi mengacu pada perilaku sukarela yang tidak secara eksplisit diidentifikasi oleh sistem penghargaan formal organisasi

dan secara umum membuat tingkat tanggung jawab individu dipromosikan dalam organisasi (Allameh, 2001 dalam Fauzi *et al*, 2022).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat dan terbagi menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar dari penelitian, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lingkup penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, batasan operasional, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi profil perusahaan, analisis data yang telah dikumpulkan. Analisis yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.