

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki sumber daya alam yang melimpah, salah satu sumber daya alam yang menjadi unggulan Sumatera Barat adalah sumber mineral seperti air murni yang bersumber dari alam yang dapat bermanfaat untuk konsumsi air bersih masyarakat. Selain itu kandungan mineral khususnya air yang bersumber dari alam pegunungan merupakan komoditi bisnis yang dianggap menguntungkan, karena begitu banyaknya manfaat yang diberikan kandungan mineral yang terkandung didalam air. Oleh sebab itu munculah beberapa unit usaha air mineral dalam kemasan baik yang berskala lokal atau pun nasional di Sumatera Barat.

Merek air mineral dalam kemasan yang telah memiliki daerah pemasaran yang luas adalah Aqua, produk air mineral Aqua telah memiliki pasar diseluruh Indonesia dan menjaga beberapa negara dikawasan regional Asia, di Sumatera Barat Aqua juga memiliki cabang di Kabupaten Solok serta menjadi pesaing utama bagi produk air mineral dalam kemasan yang dikelola oleh putra daerah Sumatera Barat. Salah satu produk air mineral dalam kemasan yang dikelola oleh putra daerah Sumatera Barat adalah air mineral merek AMIA. Produk air mineral tersebut diproduksi oleh PT Amanah Insanilahia yang berpusat di Kabupaten Tanah Datar tepat di Kota Limo Kaum Batusangkar. Disamping itu juga terdapat beberapa merek air mineral dalam kemasan lainnya yang juga siap menyangi produk air AMIA seperti Ades, Aiah, dan berbagai merek pesaing tersebut.

Ketatnya persaingan bisnis yang terjadi mendorong terjadinya fluktuasi nilai penjualan produk air mineral merek Amia produk PT Amanah Insanilahia, seperti terlihat pada Gambar 1 di bawah ini:

Grafik 1
Perkembangan Penjualan Produk PT Amanah Insanilahia
Di Kabupaten Tanah Datar Bulan Januari Sampai Desember 2019

Bulan	Variance Produk Amia					Evaluasi			
	220 ML	330 ML	600 ML	1500 ML	Jugs	Total	Target	Kinerja	Kesimpulan
Jan	2300	240	468	142	230	3380	12000	28.17	Tidak Tercapai
Feb	1540	429	254	211	278	2712	12000	22.60	Tidak Tercapai
Mar	540	621	325	187	265	1938	12000	16.15	Tidak Tercapai
Apr	421	677	311	105	295	1809	12000	15.08	Tidak Tercapai
Mei	959	510	321	265	189	2244	12000	18.70	Tidak Tercapai
Juni	630	829	213	289	421	2382	12000	19.85	Tidak Tercapai
Juli	1830	932	431	111	321	3625	12000	30.21	Tidak Tercapai
Agus	425	322	311	176	209	1443	12000	12.03	Tidak Tercapai
Sept	678	217	216	211	199	1521	12000	12.68	Tidak Tercapai
Okt	540	254	213	142	251	1400	12000	11.67	Tidak Tercapai
Nov	780	143	189	132	264	1508	12000	12.57	Tidak Tercapai
Des	945	231	312	119	215	1822	12000	15.18	Tidak Tercapai
Total	11588	5405	3564	2090	3137	25784	-	19.91	-

Sumber: Manajemen Sumber Daya Manusia PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar (2020)

Berdasarkan data penjualan produk air mineral Amia sepanjang tahun 2019 terlihat bahwa PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar tidak mampu mencapai target penjualan mereka yaitu 12000 unit untuk setiap bulannya. Pencapaian penjualan tertinggi terjadi di Bulan Juli yaitu 3625 unit air mineral atau hanya mencapai 30.21% dari target penjualan. Jika diamati lebih lanjut dari data terlihat rata-rata penjualan yang berhasil dilakukan team pemasar PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar hanya berkisar 19.91% per bulan jauh dari target yang ditetapkan. Tidak tercapainya target penjualan PT Amanah Insanilahia menunjukkan kinerja team pemasar yang dimiliki perusahaan mengalami penurunan, salah satu faktor yang diduga mendorong terjadinya kondisi tersebut adalah lemahnya implementasi nilai *organizational citizenship*

behavior atau perilaku kewargaan dalam organisasi yang dilakukan oleh team dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Gibson et al (2010) mendefinisikan perilaku kewargaan dalam organisasi sebagai perilaku untuk saling bekerja sama untuk seluruh anggota organisasi serta patuh terhadap aturan dan norma yang berlaku dalam organisasi. Perilaku kewargaan dalam organisasi terlihat dari adanya kerjasama, sikap saling tolong menolong, kordinasi antar karyawan hingga kerelaan diri untuk patuh dan taat pada norma yang berlaku di dalam organisasi.

Klotz et al (2013) mengungkapkan *organizational citizenship behavior* dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel yaitu kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Masing masing variabel tersebut dapat mendorong meningkatkan atau menurunkannya perilaku *organizational citizenship behavior* dalam organisasi. Semakin baik kualitas kehidupan kerja yang dirasakan, meningkatnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi maka akan meningkatkan perilaku kewargaan dalam organisasi.

Robbins dan Timothy (2012:211) kualitas kehidupan kerja merupakan perasaan senang dan gembira yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Kualitas kehidupan kerja dapat ditunjukkan dari nilai loyalitas dan kebanggaan yang dimiliki oleh karyawan. Kesesuaian antara pengorbanan dengan reward yang diterima menunjukkan kualitas kehidupan kerja yang relatif baik. Keberanian seorang karyawan untuk setia dan selalu berkomitmen kepada perusahaan tidak terlepas dari kualitas kehidupan kerja yang mereka rasakan di dalam organisasi.

Oleh sebab itu kualitas kehidupan kerja merupakan instrument penting untuk mendorong meningkatnya perilaku kewargaan dalam organisasi.

Disamping kualitas kehidupan kerja meningkatnya perilaku kewargaan dalam organisasi juga dapat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen, Menurut Luthan (2011:121) kepuasan kerja merupakan perasaan senang dan gembira didalam bekerja. Kepuasan kerja terbentuk karena adanya kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan dengan kenyataan yang diterima dalam bekerja. Kepuasan kerja akan menciptakan rasa nyaman dalam bekerja yang dapat mendorong meningkatkan perilaku kewargaan dalam organisasi dalam bentuk kerja sama dan peningkatan kordinasi dengan sesama karyawan lain di dalam organisasi.

Terus meningkatnya perilaku kewargaan dalam organisasi juga dapat dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Menurut Robbins dan Timothy (2012:142) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai janji, rasa bangga dan kesetiaan dalam diri karyawan kepada organisasi. Semakin kuat komitmen dalam organisasi maka rasa tanggung jawab dalam diri karyawan kepada organisasi akan semakin kuat sehingga akan mendorong kesadaran dalam diri karyawan untuk saling bekerja sama dan berkordinasi antara karyawan guna meningkatkan kinerja organisasi. Berdasarkan uraian ringkas teori yang telah dijelaskan peneliti menduga bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi.

Berdasarkan kepada uraian latar belakang masalah dan fenomena penelitian, peneliti merasa tertarik untuk kembali membahas sejumlah variabel

yang mempengaruhi perilaku kewargaan dalam organisasi. Penelitian ini direncanakan dilakukan pada karyawan PT Amanah Insanilahia yang terletak di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini bersifat empiris. Secara umum penelitian ini berjudul: **Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Dalam Organisasi Pada Karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang dan fenomena penelitian, maka diajukan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi pada karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi pada karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar ?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi pada karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah membuktikan dan menganalisis pengaruh:

1. Kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi pada karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar.
2. Kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi pada karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar.
3. Komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan dalam organisasi pada karyawan PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan uraian tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai alat evaluasi bagi perusahaan untuk mendorong meningkatkan kinerja karyawan melalui perilaku organizational citizenship behavior khususnya pada PT Amanah Insanilahia Kabupaten Tanah Datar.
2. Akademisi hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian yang dengan penelitian saat ini.