

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan komponen yang paling penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang memadai sangat dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Organisasi dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki pegawai agar dapat menciptakan pegawai yang produktif dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan.

Organisasi harus dapat mendayagunakan pegawai secara optimal dan dapat dirasakan manfaatnya dalam organisasi, sehingga dapat mempengaruhi kemajuan organisasi. pegawai dapat dikembangkan kemampuannya dalam hal pengetahuan, sikap, ataupun keahliannya oleh organisasi agar pegawai dapat cermat dalam mengemban tugas yang telah diberikan baik pekerjaan yang mudah ataupun yang sulit untuk dilakukan maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

PT. Milagros Indonesia Megah merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang direct seling, selain memasarkan produknya, perusahaan juga memberikan kesempatan pada masyarakat luas untuk membangun dan memiliki bisnisnya sendiri, jiwa entrepreneurship dan kemandirian ekonomi adalah inspirasi besar yang mejiwai latar belakang berdirinya perusahaan ini.

Demi mengawal kelancaran program yang di usungnya, perusahaan ini

berkomitmen untuk menghadirkan produk yang berkualitas serta jelas fungsi dan manfaat, selain itu dalam program yang di tawarkan, asas “*win win solution*” adalah landasan dasar yang di pilih demi membangun kesejahteraan perusahaan dan para mitranya.

Hingga akhirnya Perusahaan ini berkembang jadi suatu institusi bisnis yang dapat dipercaya serta mempunyai profesionalisme kerja yang luar biasa. Tidak hanya itu, perusahaan ini pula mempunyai kemauan serta kepedulian yang sangat kokoh, dan membagikan sumbangsih terbaiknya demi kemajuan bangsa ini. Kini PT. Milagros Indonesia Megah kembali mengembangkan sayap bisnisnya di bidang *COSTUMER GOODS* demi melayani kebutuhan masyarakat. Usaha ini diluncurkan dengan basis CRP (*Costumer Refferal Program*), ialah suatu program yang di desain guna penuhi kebutuhan serta kesejahteraan bersama. Akhirnya dibentuklah Anak Perusahaan yang bergerak dalam bidang *Customer Goods*

PT. Milagros Indonesia Megah merupakan institusi bisnis yang mengkhususkan dirinya, bergerak di bidang *Customer Refferal Program*. Suatu program yang menawarkan produk berkualitas serta memberikan peluang usaha kepada masyarakat luas dalam membangun serta mempunyai bisnis sendiri.

Jiwa *entrepreneurship* serta kemandirian ekonomi merupakan inspirasi besar yang menjiwai semangat berdirinya Perusahaan ini. Demi mengawal kelancaran program yang diusungnya, Perusahaan ini berkomitmen untuk selalu menawarkan produk yang bermutu dan jelas manfaat serta khasiatnya.

Tidak hanya itu dalam program yang ditawarkan, perusahaan ini mengedepankan asas “*Win Win Solution*” yg merupakan landasan dasar, demi membangun kesejahteraan Perusahaan serta para mitranya. Produk yang diluncurkan oleh PT Milagros Indonesia Megah hanya satu jenis yaitu Milagros dalam kemasan botol isi 612 ml (1 dus isi 12 botol) dan tidak ada produk lain selain air alkali.

Milagros adalah air mineral alami yang memiliki pH 9,8 *Super Stable*, *Antioksidant* -350 mv, dan *Scalar Energy*. Air milagros dihasilkan dari sumber mata air alami di Parung Kuda Sukabumi dan di Banyuwangi di produksi oleh PT. Milagros Putra Mandiri (Pabrik Pembotolan). Milagros didistribusikan secara eksklusif oleh PT. Milagros Indonesia Megah dengan sistem penjualan langsung (CRP). Milagros bukanlah obat ataupun suplemen, milagros adalah air mneral yang bersifat Alkali dan mengandung mineral alami yang dibutuhkan tubuh untuk membantu penyembuhan berbagai penyakit.

Kinerja pegawai yang baik dapat menghasilkan prestasi yang baik bagi organisasi, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghasilkan prestasi rendah bagi organisasi. Kinerja pegawai harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif. Apabila dalam suatu organisasi pegawai memiliki kinerja pegawai yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka organisasi tersebut akan mengalami kerugian yang disebabkan karena pegawai tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimiliki.

Sebaliknya jika dengan kinerja pegawai yang tinggi akan dapat sangat membantu meningkatkan produktivitas kerja pegawai dan memberikan hasil kerja yang optimal, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja yang baik tentu tidak lepas dari beberapa faktor antara lain kompetensi, disiplin kerja dan etos kerja yang dimiliki seorang pegawai dalam melakukan aktivitasnya didalam organisasi.

Salah satu hak asasi yang harus diakui, dipenuhi, dan dijamin perlindungannya oleh negara adalah hak asasi dalam bidang ketenagakerjaan, yaitu hak untuk bekerja dan memperoleh pekerjaan, hal ini diatur dalam Pasal 27 Ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang menentukan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, disamping itu juga diatur dalam Pasal 28D Ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang menentukan bahwa setiap orang berhak untuk bekerja serta mendapatkan imbalan dan pengakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja.

Berdasarkan ketentuan Pasal 27 ayat 2 dan ketentuan Pasal 28D ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 dapat ditarik kesimpulan bahwa negara melalui pemerintah harus melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat akan hak-haknya untuk bekerja dan memperoleh pekerjaan yang layak dengan mendapat upah yang layak, serta memperoleh perlakuan yang adil dan layak dalam

hubungan kerja, karena hak ini dijamin oleh konstitusi.

Penilaian kinerja suatu organisasi merupakan suatu kegiatan yang penting atau harus dilakukan karena dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam hal mencapai tujuannya. Selain itu instansi pemerintah yang menjadi pelayan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan, selain itu juga pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan yang ada. Hal ini karena adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih optimal, dengan adanya kinerja birokrasi yang tinggi maka organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan, yang dimana akan sangat mempengaruhi suatu kinerja dalam organisasi perusahaan.

Penilaian tentang kinerja merupakan sesuatu hal yang penting karena akan dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Penilaian tentang kinerja birokrasi publik di Indonesia masih jauh dari kata sering, atau dengan kata lain masih jarang dilakukan. Hal ini berbeda sekali dengan organisasi swasta yang kinerjanya dapat diukur dengan hanya melihat keuntungan yang didapat oleh karyawan.

Berikut dikemukakan arti pentingnya penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2018:47) penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan adanya informasi mengenai kinerja, maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki.

Pada dasarnya kinerja pegawai seringkali ditandai oleh kemampuan pegawai dalam bekerja atau kualitas kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, pemberian ide atau gagasan dalam berorganisasi dan kemampuan yang dimiliki untuk memanfaatkan sumber daya atau potensi. Adapun pencapaian kinerja yang dinilai oleh manajer dan supervisor untuk setiap PT. Milagros Indonesia Megah seperti pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Karyawan
PT. Milagros Indonesia Megah

No		Hasil Kinerja Pegawai 2021		
1	PT. Milagros Kota Kediri	82	79	80
2	PT. Milagros Kota Pekan Baru	81	79	80
3	PT. Milagros Kota Bekasi	82	79	83

No	Kantor	Hasil Kinerja Pegawai 2021	Hasil Kinerja Pegawai 2022	Hasil Kinerja Pegawai 2023
4	PT. Milagros Kota Bogor	85	81	85
5	PT. Milagros Kota Semarang	87	87	89
6	PT. Milagros Kota Tangerang	84	88	86
7	PT. Milagros Kota Malang	79	84	93
8	PT. Milagros Kota Solo	87	86	95
9	PT. Milagros Kota Tegal	84	83	96
10	PT. Milagros Kota Surabaya	81	80	82
11	PT. Milagros Kota Kupang	82	78	73
12	PT. Milagros Kota Makasar	80	78	84
13	PT. Milagros Kota Bandung	79	80	78

Sumber: HRD PT. Milagros Indonesia Megah

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pada PT. Milagros Indonesia Megah mengalami permasalahan. Tingkat pencapaian kinerja di PT. Milagros Kota Bandung lebih rendah dibandingkan dengan kantor-kantor PT Milagros Indonesia Megah lainnya yang ada di Indonesia. Pencapaian kinerja PT Milagros Indonesia Megah Kota Bandung mengalami fluktuasi, yang dimana pada tahun 2021 ada pada tingkat yang baik yaitu 79, hingga pada tahun 2022 tingkat pencapaian kinerja sebesar 80 turun kembali menjadi 78 pada tahun 2023 pada PT. Milagros Kota Bandung.

Tabel 1.2
Daftar Perusahaan Air di Kota Bandung Tahun 2021-2023

No	Nama perusahaan	Nilai tahun 2021	Nilai tahun 2022	Nilai tahun 2023
1	Eternal Plus (E+)	82.91	84.60	84.60

No	Nama perusahaan	Nilai tahun 2021	Nilai tahun 2022	Nilai tahun 2023
2	Ron 88	82.98	87.00	83.88
3	Viva Celebrity	83.77	84.99	89.00
4	PT. Milagros Indonesia Megah	81.21	79.88	80.13

Sumber : Daftar Perusahaan Air di Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 diatas ada empat daftar nama perusahaan Sejenis, namun yang memiliki nilai terendah diantara keempat itu ada perusahaan PT. Milagros Indonesia Megah memiliki nilai sebesar 81.21 pada tahun 2021, lalu ditahun selanjutnya memperoleh sebesar 79.88, dan yang terakhir pada tahun 2023 memiliki nilai 80.13.

Adapun PT. Milagros Indonesia Megah ini memiliki nilai standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan sejak awal diresmikan dengan semua pertimbangan dan kesepakatan bersama yang dirancang sebelumnya oleh para pimpinan PT.Milagros Indonesia Megah.

Guna mengetahui lebih lanjut mengenai permasalahan yang menjadikan bahan acuan penulis, dalam melakukan penelitian ini dimana prestasi kinerja karyawan pada PT.Milagros Kota Bandung cenderung menurun pada 3 tahun terakhir. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan maka dapat dilihat berdasarkan Sistem Manajemen Kinerja yang berlaku bagi seluruh karyawan yang bekerja di PT.Milagros Kota Bandung berikut data sistem manajemen kinerja pada PT.Milagros Indonesia Megah Kota Bandung yang akan di letakan pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Sistem Penilaian Kinerja Karyawan PT. Milagros Indonesia Megah

Nilai	Kategori
>100	A = Baik Sekali
>97,5 - 100	B+ = Baik +
>92,5 - 97,5	B = Baik
>85 - 92,5	B- = Baik -
>70 - 85	C = Cukup
>55 - 70	D = Kurang
<=55	E = Nihil

Sumber: HRD PT. Milagros Indonesia Megah

Tabel 1.3 merupakan analisis dari hasil observasi sistem penilaian kinerja karyawan pada PT.Milagros Indoensia Megah Kota Bandung. Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui baik atau tidak kinerja karyawan dari hasil evaluasi terhadap kinerja pada karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggung jawab serta orientasi pelayanan yang dikerjakan dan diukur dengan lima unsur, meliputi orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin dan kerjasama dalam range waktu 3 tahun terakhir.

Berdasarkan data perbandingan kinerja pegawai PT Milagros Indonesia Megah Kota Bandung, menunjukkan adanya penurunan kinerja pegawai setiap tahunnya. Mengetahui nilai kinerja yang dicapai oleh setiap tahunnya menjadi landasan utama bagi setiap karyawan untuk memperbaiki tugas serta tanggung jawabnya yang dapat diselesaikan dengan tuntas. Hal ini menandakan bahwa kinerja akan dicapai bila adanya suatu penliatain sistem yang telah dikerjakan setiap tahunnya di PT.Milagros Indonesia Megah Kota Bandung.

Guna mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana penilaian kinerja karyawan suatu perusahaan dapat dilihat juga melalui orientasi pelayanan

perusahaan terhadap publik dimana hal tersebut juga sangat mempengaruhi kualitas nilai perusahaan. Hasil survei penulis melalui sumber langsung dengan melakukan obeservasi melalui wawancara kepada pimpinan karyawan Berikut data yang diperoleh oleh peneliti. Hal ini dapat dibuktikan dengan data hasil rekapitulasi kinerja di PT Milagros Indonesia Megah Kota Bandung tahun 2021- 2023 pada Tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Rekapitulasi Kinerja Karyawan PT. Milagros Indonesia Megah
Periode 2021-2023

Tahu n	Orientasi Pelayanan (%)	Nilai SKP	Predikat
2021	88,29	87,44	B
2022	87,04	86,26	B
2023	78,39	76,25	C

Sumber: PT. Milagros Megah Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai hasil observasi evaluasi kinerja karyawan pada PT.Milagros Indonesia Megah Kota Bandung pada tahun 2021-2023 mengalami fluktuasi. Pencapaian kinerja mengalami penurunan pada tahun 2021 hingga tahun 2023. Penurunan juga dapat dilihat dari orientasi pelayanan terhadap masyarakat sebesar 88,29 pada tahun 2021 mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar 78,39, permasalahan ini mengacu pada pencapaian nilai dari (SKP) pelayanan, karena nilai dari (SKP) menunjukkan predikat B hingga mengalami fluktuasi menjadi predikat C. Hal ini jauh dari target PT. Milagros Indonesia Megah yang menginginkan hasil pencapaian kinerja berada pada predikat A dari tahun ke tahun.

Selain observasi yang dilakukan, untuk memperkuat data penelitian maka peneliti melakukan pra-survei dengan menggunakan kuesioner terhadap 40 orang karyawan di PT. Milagros Indonesia Megah Hal ini dapat mengindikasikan bahwa fenomena dari pencapaian kinerja karyawan di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung mengalami permasalahan dalam kinerja karyawan pada setiap pegawainya. Hasil pra-survei di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung seperti pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kondisi Kinerja Karyawan
PT.Milagros Indonesia Megah Kota Bandung

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Rata- Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Kualitas Kerja	1	14	13	1	1	103	3,43
2	Kuantitas Kerja	3	11	6	9	1	96	3,28
3	Tanggung Jawab	2	11	13	3	1	100	3,33
4	Kerjasama	3	11	6	4	5	94	3,13
5	Inisiatif	3	10	8	7	2	95	3,16
Skor Rata-Rata								3,25
SS= Sangat Setuju; S= Setuju; KS= Kurang Setuju; TS= Tidak Setuju; STS= Sangat Tidak Setuju								
Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30 Orang)								
Jumlah Rata-rata = Jumlah Rata-rata / Jumlah Pertanyaan								

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei (2024)

Hasil pra-survei pada Tabel 1.5 terkait kinerja karyawan di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung memperlihatkan bahwa skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 3,25, yang dimana skor tersebut belum sesuai standar garis kontinum. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pada kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang kurang baik, pada dimensi kerjasama

dan inisiatif menunjukkan adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai target perusahaan, tidak mampu memenuhi tanggung jawab dalam bekerja serta tidak memiliki kemampuan dalam bekerjasama.

Tidak hanya kondisi Kinerja Karyawan yang belum optimal, di PT. Milagros Indonesia Megah ditemukan gejala-gejala menarik untuk diselidiki. Hasil informasi dari karyawan yang ditemui dan diajak bicara, penulis menemukan kelemahan lainnya yang diduga bermasalah dalam variabel *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung. Kemudian peneliti menggunakan kuesioner kepada karyawan sebanyak 30 orang dengan faktor-faktor yang diduga bermasalah yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung dalam Tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Pra-Survei Variabel Yang Diduga Bermasalah Terhadap Kinerja Karyawan PT. Milagros Indonesia Megah

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Skor Rata - Rata
			S	S	KS	TS	S		
			S				T		
			5	4	3	2	1		
1	Karakteristik Pekerjaan	Ragam Keahlian	5	21	4	0	0	121	4,03
		Otonomi	2	26	2	0	0	120	4
		Umpan Balik	3	22	4	1	0	117	3,9
Jumlah Skor Rata-Rata Variabel Karakteristik Pekerjaan									3,97
2	Kepribadian	Ekstraversion	5	21	4	0	0	121	4,03
		Agreeableness	2	26	2	0	0	120	4
		Conscientiounes	3	22	4	1	0	117	3,9

		<i>Emotional Stability</i>	2	19	9	0	0	113	3,8
		<i>Openness to experien</i>	2	24	4	0	0	118	3,9
Jumlah Skor Rata-Rata Variabel Kepribadian									3,92
3	Motivasi	Kebutuhan fisiologi	8	21	1	0	0	127	4,23
		Kebutuhan rasa aman	10	17	3	0	0	127	4,23
		Kebutuhan pemikiran sosial	3	26	0	1	0	121	4,03
		Penghargaan diri	9	21	0	0	0	129	4,3
		Aktualisasi diri	2	19	7	2	0	111	3,7
Jumlah Skor Rata-Rata Variabel Motivasi									4,1
4	OCB	<i>Alturism (Perilaku Membantu)</i>	5	7	8	1	0	79	2,63
		<i>Conscientiouness (Sikap Ketelitian</i>	5	9	10	6	0	103	3,43
		<i>Courtesy (Kebaikan)</i>	3	11	9	4	2	100	3,33
		<i>Sportsmanship (Sikap Sportif)</i>	6	12	9	4	0	109	3,63
		<i>Civic Vitue (Kebijakan Sipil)</i>	3	8	10	6	3	92	3,06
Jumlah Skor Rata-Rata <i>Organizational Citizenship Behavior</i>									3,21
5	Pengembangan Karir	Mutasi	5	4	13	3	5	91	3,03
		Promosi	1	6	19	2	2	92	3,06
		Pendidikan	3	7	10	8	2	91	3,03
		pelatihan	6	8	11	4	1	104	3,46
Jumlah Skor Rata-Rata Variabel Pengembangan Karir									3,14
6	Gaya/Kepemimpinan Transformasional	<i>Idealized Influence</i>	5	5	6	14	0	91	3,03
		<i>Inspirational Motivation</i>	9	4	4	9	4	95	3,16
		<i>Intellectual Stimulation</i>	2	12	4	10	2	92	3,06
		<i>Individual Consideration</i>	1	12	9	8	0	96	3,2
Jumlah Skor Rata-Rata Variabel Kepemimpinan Transformasional									3,65

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei (2024)

Berdasarkan Tabel 1.6 mengenai faktor-faktor variabel diduga bermasalah yang mempengaruhi terhadap Kinerja Karyawan, terdapat dua variabel yang mempengaruhi dengan nilai rata-rata terendah. Faktor pertama yaitu Pengembangan Karir dengan nilai rata-rata 3,14 dan faktor kedua yaitu *Organizational Citizenship Behavior* dengan rata-rata 3,21. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua faktor ini memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Berdasarkan hal ini dapat menunjukkan bahwa pengaruh terhadap Pengembangan Karir dan *Organizational Citizenship Behavior* menurun.

Selain kinerja terdapat juga pengembangan karir kemajuan seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat dipengaruhi oleh pengembangan karir. Pengembangan karir atau *Career Development* karyawan akan memberikan keuntungan sendiri bagi karyawan, seperti peningkatan pada gaji, perluasan kesempatan untuk adanya naik jabatan, meningkatkan keterampilan dan menambah pengalaman yang dimiliki oleh seorang karyawan.

Pengembangan karir karyawan akan memberikan dampak positif untuk kemajuan perusahaan, agar perusahaan tersebut dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Pengembangan karir berhubungan dengan pengetahuan, bakat, minat dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya. Pihak manajemen perusahaan harus bisa mengembangkan kemampuan setiap karyawannya agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, karena kemampuan menunjukkan potensi bagi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Organizational Citizenship Behavior pada PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung. Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam naik turunnya suatu kinerja dalam suatu organisasi perusahaan yaitu keterampilan kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan dan motivasi pada kinerja karyawan, dalam peningkatan kinerja karyawan bisa melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai tambah terhadap pekerjaan yang menjadi landasan tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan untuk kemampuan dasar dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* juga disebut sebagai perilaku (*extra role*) karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

Peningkatan kinerja karyawan dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta pendidikan dan pelatihan (Sedarmayanti, 2019:229). Sedangkan menurut Mangkunegara (2019:133) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu konflik kerja, stress kerja, disiplin kerja, pengembangan karir dan kompetensi, selain itu faktor motivasi yang terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi kondisi kerja, faktor kepemimpinan juga mempengaruhi kinerja karyawan dan pemberian kompensasi yang adil dan layak, maka dari itu dalam peningkatan suatu kinerja harus memiliki sikap toleransi terhadap pengabdian pada perusahaan, untuk mencapai suatu tingkat atau target yang akan dicapai.

Hal ini menunjukkan bahwa menurunnya kinerja karyawan mempengaruhi apa yang ada dalam faktor dimensi kinerja, dimana terdapat pemicu peningkatan kinerja melalui Pengembangan karir dan *Organizational Citizenship Behavior* dalam peningkatan kinerja karyawan melalui inisiatif kerja, kurangnya rasa sukarela dan bekerjasama untuk lebih dalam pekerjaan situasi yang ada diperusahaan dalam konteks pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya sebagai penunjang kinerja karyawan untuk lebih optimal lagi dalam organisasi perusahaan.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dilakukan secara sukarela, tulus, tidak adanya keterpaksaan dan tidak dikendalikan oleh perusahaan. Karyawan yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan mendorong efektivitas dan efisiensi dalam bekerja sehingga dapat menumbuhkan sikap berkomitmen dalam organisasi. Sikap tersebut bisa dikatakan sebagai usaha - usaha ekstra (*Extra Effort*) yang termasuk kedalam sikap *Organizational Citizenship Behavior* dan sangat berguna bagi perusahaan karena perilaku karyawan yang menunjukkan tingkah laku diluar dari tugas dan tanggung jawab mereka dalam pekerjaannya dan akan memberikan dampak positif dengan cara berkontribusi yang baik kepada perusahaan.

Karyawan yang memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* dan menjadi sukarelawan memiliki kinerja yang lebih baik hal itu sependapat dengan Robbins dan Judge (2019) yang mengemukakan bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan menunjukkan kinerja lebih baik dari organisasi. Peneliti melakukan pra-survei

untuk mengetahui perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang sebenarnya terjadi pada karyawan dengan menggunakan kuesioner mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang dibagikan kepada 30 orang responden yaitu karyawan di PT. Milagros Indonesia Megah pada Tabel 1.7 sebagai berikut.

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kondisi *Organizational Citizenship Behavior* PT. Milagros Indonesia Megah

No	Dimensi	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	<i>Alturism (Perilaku Membantu)</i>	5	7	8	1	0	79	2,63
2	<i>Conscientiouness (Sikap Ketelitian)</i>	5	9	10	6	0	103	3,43
3	<i>Courtesy (Kebaikan)</i>	3	12	9	4	2	100	3,33
4	<i>Sportsmanship (Sikap Sportif)</i>	6	11	9	4	0	109	3,63
5	<i>Civic Vitue (Kebijakan Sipil)</i>	3	8	10	6	3	92	3,06
Skor Rata-Rata								3,21
SS= Sangat Setuju; S= Setuju; KS= Kurang Setuju; TS= Tidak Setuju; STS= Sangat Tidak Setuju								
Mean = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30 Orang)								
Jumlah Rata-rata = Jumlah Rata-rata / Jumlah Pertanyaan								

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei (2024)

Berdasarkan Tabel 1.7 mengenai *Organizational Citizenship Behavior*, dapat dikatakan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung menunjukkan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 3,21, Nilai rata-rata paling rendah terdapat pada pernyataan tentang Perilaku membantu (*Alturism*) dengan nilai rata-rata 2,63 dan kebijakan sipil (*civic vitue*) dengan nilai rata-rata 3,06 . Maka dapat diinterpretasikan bahwa karyawan tidak terlalu tertarik untuk mencari informasi-informasi yang dapat

bermanfaat bagi perusahaan dan karyawan memiliki rasa sukarela yang cukup tinggi untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.

Hal ini didukung oleh wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala bagian sumber daya manusia untuk membuktikan bahwa adanya suatu fenomena di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung, mengatakan bahwa ketertarikan beberapa karyawan untuk mencari informasi yang bermanfaat bagi perusahaan belum cukup tinggi dan diindikasikan terdapat masalah pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Perilaku karyawan untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan itu cenderung rendah akan tetapi karyawan juga masih membutuhkan informasi-informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dapat lebih baik.

Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behaviour* atau (OCB) dapat melakukan hal yang baik untuk organisasinya, dalam hal ini adalah perilaku yang lebih dari tugas pokoknya sebagai seorang karyawan. Berperilaku yang akan menguntungkan organisasinya dan akan merasa puas apabila telah melakukan hal yang baik untuk organisasinya dan memiliki perasaan bahwa dirinya benar-benar adalah bagian dari organisasi tersebut, maka dalam perbandingan suatu sikap akan lebih terbuka dari sebelumnya untuk meyakinkan suatu hubungan antara karyawan, dengan begitu timbulnya rasa kepercayaan yang akan terus memotivasi untuk berkembang dan dirinya sangat dihargai dan dibutuhkan dalam organisasi, dan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalankan fungsi organisasi perusahaan.

Pengembangan karir karyawan akan memberikan dampak positif untuk

kemajuan perusahaan, agar perusahaan tersebut dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Pengembangan karir berhubungan dengan pengetahuan, bakat, minat dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya. Pihak manajemen perusahaan harus bisa mengembangkan kemampuan setiap karyawannya agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, karena kemampuan menunjukkan potensi bagi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Tabel 1.8
Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kondisi Pengembangan Karir PT.
Milagros Megah Indonesia

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Pengembangan Karir	Mutasi	5	4	13	3	5	91	3,03
		Promosi	1	6	19	2	2	92	3,06
		Pendidikan	3	7	10	8	2	91	3,03
		Pelatihan	6	8	11	4	1	104	3,46
Skor Rata-Rata									3,14
SS= Sangat Setuju; S=Setuju; KS=Kurang Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju									
Mean = Jumlah Skor: Jumlah Respoden (30 Orang)									
Jumlah Rata-Rata = Jumlah Rata-rata / Jumlah Pertayaan									

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei (2024)

Berdasarkan Tabel 1.8 tentang faktor yang diduga bermasalah terhadap kinerja pegawai di PT.Milagros Indonesia Megah adalah pengembangan karir pegawai. Kemajuan seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan sangat dipengaruhi oleh pengembangan karir. Pengembangan karir atau Career Development karyawan akan memberikan keuntungan sendiri bagi karyawan, seperti peningkatan pada gaji, perluasan kesempatan untuk adanya naik jabatan,

meningkatkan keterampilan dan menambah pengalaman yang dimiliki oleh seorang karyawan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas dan mengingat berapa pentingnya masalah pengembangan karir dan *organizational citizenship behavior* bagi perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MILAGROS INDONESIA MEGAH”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dapat diindikasikan terjadi masalah mengenai kinerja karyawan, masalah yang terjadi diduga diakibatkan oleh faktor Pengembangan Karir yang belum optimal dan *organizational citizenship behavior* dengan adanya keterkaitan atas oleh kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Pengembangan Karir

- a. Adanya karyawan yang tidak minat dipromosikan untuk pengembangan karir menjadi lebih baik.

- b. Pemimpin tidak memberikan umpan balik tentang pelaksanaan tugas.

2. *Organizational Citizenship Behavior*

- a. Kurangnya perilaku membantu dengan rekan kerja.
- b. Kurangnya sikap bijak terhadap rekan kerja dan instansi.
- c. Kurangnya rasa ingin tahu mencari informasi penting terhadap instansi.

3. Kinerja Karyawan

- a. Kinerja belum mencapai standar yang diharapkan.
- b. Kurangnya inisiatif dalam diri karyawan terhadap instansi.
- c. Kurangnya rasa bekerja sama antar rekan kerja pada instansi.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengembangan Karir di PT.Milagros Indonesia Megah.
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* di PT Milagros Indonesia Megah.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT Milagros Indonesia Megah.
4. Seberapa besar pengaruh Pengembangan Karir dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PT Milagros Indonesia Megah.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengembangan Karir di PT Milagros Indonesia Megah.
2. *Organizational Citizenship Behavior* di PT Milagros Indonesia Megah
3. Kinerja Karyawan di PT Milagros Indonesia Megah.
4. Besarnya pengaruh Pengembangan Karir dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan baik secara simultan maupun secara parsial di PT Milagros Indonesia Megah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi mahasiswa Universitas Pasundan dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya yang sejenis, dan dapat mengetahui definisi dari Pengembangan Karir, dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu manajemen dan konsep mengenai Pengembangan Karir, dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan. Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

- a. Mengasah ketajaman berpikir bagi peneliti tentang Pengembangan karir dan *organizational citizen behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Milagros Indonesia Megah
- b. Mendorong rasa ingin tahu tentang Pengembangan Karir dan *organizational citizen behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Milagros Indonesia Megah
- c. Memberikan pengalaman mengatasi masalah kompleks tentang Pengembangan karir dan *Organizational citizen behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Milagros Indonesia Megah

2. Bagi Perusahaan

- a. Membantu memecahkan permasalahan yang terjadi di PT. Milagros Indonesia Megah Kota Bandung
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik lagi.
- c. Mengenalkan ide - ide baru untuk mengatasi permasalahan yang ada di Perusahaan guna memperbaiki kinerja karyawan di Perusahaan.

3. Bagi Pihak lain

- a. Sebagai masukan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sejenis
- b. Membantu pembaca untuk mengetahui dan mengerti pengaruh pengembangan karir dan *organizational behavior citizen* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan
- c. Sebagai refensi untuk Penelitian-penelitian yang lain