

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah mendominasi berbagai sisi organisasi. Konsep globalisasi tersebut pada dasarnya tidak baru, tetapi intensitas tantangannya yang semakin meningkat. Globalisasi memerlukan pangsa pasar baru, produk baru, pola pikir baru, kompetensi baru serta cara berpikir baru tentang organisasi (Ulrich, 1997). Oleh karena itulah, maka setiap organisasi sebaiknya menciptakan suatu model dan proses untuk mencapai ketangkasan global (*global agility*), efektivitas dan kompetitif.

Kompetisi global menuntut kemampuan dan kesiapan organisasi dalam merespon tantangan lingkungan yang senantiasa cepat berubah dan penuh ketidakpastian. Dewasa ini terdapat kecenderungan beralihnya struktur organisasi yang sangat hirarkis menuju struktur organisasi yang lebih horizontal dengan struktur pekerjaan yang lebih berdasarkan pada kerjasama kelompok yang otonom, yang meningkatkan pentingnya inisiatif individu (Kusumowardhani dan Ancok, 2006).

Aswin Wijardi (dalam Suhardi, 2003), Vice President BCA mengatakan bahwa sebuah organisasi akan berkinerja tinggi jika memenuhi empat elemen. Keempat elemen yang dimaksud adalah: kompetensi pribadi, kompetensi jabatan, gaya manajerial dan iklim organisasi yang kondusif. Lebih jauh lagi di katakan bahwa keempat elemen tersebut harus didukung oleh watak kompetensi individu yang terdiri dari sikap, karakter personal, pengetahuan, kemampuan dan kualitas tingkah laku.

Ulrich (1997), menyebutkan bahwa dewasa ini telah terjadi pergeseran fungsi sumber daya manusia . Sumber daya manusia profesional bertindak selaku *strategic partner*, sehingga di tuntut untuk dapat menjawab pertanyaan: *How do we create an organization to accomplish business objective?*.

Organisasi adalah suatu unit atau satuan sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama.

Konsep tentang sebuah organisasi adalah suatu pengertian yang artifisial. Kekayaan fisik dari organisasi-organisasi seperti bangunan dan peralatan cenderung mengaburkan fakta bahwa organisasi sesungguhnya tidak lain dari kumpulan individu. Sehingga untuk memahami perilaku organisasi, diperlukan pemusatan perhatian pada individu-individu (Robbins, 2003).

Perilaku organisasi merupakan suatu studi tentang aktivitas perilaku orang-orang di tempat kerja dan bagaimana perilaku tersebut mempengaruhi kinerja dari organisasi tempatnya bekerja (Robbins, 2003). Tujuan mempelajari perilaku organisasi ini adalah untuk menjelaskan dan memprediksikan suatu perilaku dalam organisasi. Kesuksesan suatu organisasi tergantung kepada kesuksesan anggotanya dalam menjalankan aktivitas organisasi tersebut. Salah satu perilaku organisasi itu sendiri adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini dimulai oleh Organ, dkk pada tahun 1983 (Cardona dan Espejo, 2002). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu bentuk kontribusi individual karyawan di tempat kerjanya berdasarkan peran yang disyaratkan dan berdasarkan