2021101603311564
Arianti Oktaviani
Prodi Manajemen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor paling penting dalam menjaga keberlangsungan operasional perusahaan di tengah persaingan bisnis ritel dan swalayan yang semakin kompetitif (1). Swalayan bukan hanya sekadar tempat jual beli barang, melainkan menjadi pusat kegiatan logistik, pelayanan konsumen, dan pengelolaan persediaan yang menuntut ketelitian tinggi. Ketika kinerja karyawan tidak optimal, berbagai masalah operasional dapat muncul mulai dari kesalahan pencatatan stok hingga pelayanan yang tidak konsisten. Kondisi ini tentu berdampak langsung terhadap citra perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan. Jika hal tersebut terjadi dalam jangka panjang, maka akan menghambat pertumbuhan swalayan dan mengurangi kepercayaan konsumen. Fenomena ini menuntut kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas karyawan menjadi keharusan strategis. Pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menjadi sangat relevan dalam mempertahankan daya saing swalayan.

Salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja adalah adanya perilaku ekstra diluar peran seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Khaerunnisa, OCB menggambarkan perilaku sukarela yang dilakukan karyawan di luar tugas formalnya (2). OCB dapat dilakukan dengan

berbagai kegiatan seperti membantu rekan kerja, menjaga kebersihan lingkungan kerja, dan menunjukkan inisiatif dalam penyelesaian masalah. Saputro dalam penelitiannya menyatakan, OCB berperan memperkuat efektivitas organisasi karena meningkatkan koordinasi, kerjasama, dan produktivitas karyawan. OCB berhubungan positif dengan peningkatan kinerja individu maupun organisasi (3). Perilaku OCB dalam lingkup swalayan sangat dibutuhkan mengingat pekerjaan sering dilakukan secara tim dan memiliki ritme kerja yang begitu cepat. Ketika karyawan memiliki OCB yang tinggi, operasional swalayan berjalan lebih lancar dan risiko kesalahan kerja dapat diminimalkan. Pemahaman terkait OCB menjadi integrasi yang begitu vital untuk dipahami dalam memperkuat kinerja karyawan.

Rosmika menunjukkan bahwa OCB memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja karyawan (4). Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan dengan OCB tinggi cenderung menjalankan tugasnya secara maksimal meskipun tidak sepenuhnya diatur dalam *job description*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perilaku proaktif, *helpfullness*, dan *sense of belonging* dapat memperbaiki kualitas kerja secara signifikan. Karyawan yang memiliki OCB kuat juga lebih mampu menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan, yang kemudian meningkatkan efektivitas tim. Oleh karena itu, perusahaan yang mendorong OCB biasanya memiliki tingkat kinerja lebih baik dibandingkan yang hanya mengandalkan aturan formal. Temuan tersebut menjadi dasar penting dalam memahami bagaimana perilaku sukarela dapat memberi pengaruh besar dalam mencapai target operasional swalayan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain OCB adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja juga menjadi variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hermen menyatakan, lingkungan kerja mencakup kondisi fisik seperti tata letak barang, ventilasi, pencahayaan, serta aspek non fisik seperti hubungan antar rekan kerja, dukungan atasan, dan beban kerja (5). Lingkungan kerja yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan motivasi kerja karyawan. Kondisi kerja yang kondusif dalam jangka panjang akan menciptakan suasana kerja positif yang memengaruhi ketepatan, kecepatan, dan kualitas kerja karyawan. Penelitian Munardi telah menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat apabila lingkungan kerja mendukung aktivitas kerja sehari-hari (6). Oleh karena itu, lingkungan kerja menjadi aspek penting yang perlu dianalisis dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Rahayu kombinasi antara OCB dan lingkungan kerja dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di sektor perbankan (7). Lingkungan kerja yang mendukung memberikan ruang bagi karyawan untuk menampilkan perilaku OCB secara lebih maksimal. Ketika lingkungan kerja tidak menekan, karyawan lebih leluasa menunjukkan inisiatif dan sukarela membantu rekan kerja lain. Hal ini kemudian berdampak pada meningkatnya kinerja individu maupun organisasi. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa OCB dan lingkungan kerja dapat saling memperkuat dalam menciptakan kinerja optimal. Namun demikian, perlu diuji

apakah hubungan ini juga berlaku di sektor swalayan yang memiliki karakteristik tugas berbeda atau tidak.

Walaupun banyak penelitian memberikan hasil positif, beberapa penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Pada penelitian yang dilakukan Reynaldi, sektor perhotelan misalnya, ditemukan bahwa lingkungan kerja memiliki hubungan positif terhadap OCB, namun tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja (8). Hal ini disebabkan karena kinerja lebih banyak dipengaruhi oleh faktor mediasi seperti motivasi kerja atau komitmen organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja tidak bersifat universal. Kondisi organisasi, budaya kerja, dan karakteristik pekerjaan dapat memengaruhi hubungan antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian yang kontradiktif ini penting dijadikan dasar untuk melakukan penelitian ulang dalam konteks yang berbeda.

Perbedaan hasil pada beberapa penelitian terdahulu menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut terkait pengaruh OCB dan lingkungan kerja terhadap kinerja. Misalnya menurut Alwi, variasi hasil dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik organisasi, bentuk pekerjaan, intensitas tugas, hingga kondisi operasional. Lingkup swalayan memiliki ritme kerja yang cepat, alur barang tinggi, serta kebutuhan ketelitian yang besar (9). Aspek-aspek tersebut mungkin memiliki hubungan dan bisa dipengaruhi OCB dan lingkungan kerja dengan membentuk pola yang berbeda. Penelitian pada sektor swalayan menjadi penting untuk memberikan gambaran secara lebih komprehensif.

Melalui pemahaman dinamika hubungan antar variabel OCB dan lingkungan kerja, manajemen swalayan dapat mengambil keputusan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 1.1 Kesalahan Pencatatan Stok Rak Toko Mitra Swalayan (Juni – September 2025)

Bulan (2025)	Total Item Stok Dicatat	Jumlah Kesalahan Pencatatan	Tingkat Persentase Kesalahan (%)	Kategori Barang yang terjadi kesalahan pencatatan terbanyak
Juni	10.500	84	0,80%	Minuman Kemasan, Makanan Kaleng
Juli	11.800	200	1,70%	Produk Susu & Pendingin, Makanan Ringan
Agustus	9.000	57	0,60%	Sabun & Deterjen, Produk Perawatan Diri
September	11.200	146	1,30%	Bumbu Dapur, Kopi & Teh, Produk Roti

Sumber: Mitra Swalayan

Observasi empiris di lapangan menunjukkan tanda-tanda bahwa kinerja karyawan swalayan masih belum optimal. Data pencatatan stok dari Juni hingga September 2025 memperlihatkan adanya kesalahan pencatatan yang terjadi setiap bulan. Dari total item yang dicatat, kesalahan berkisar antara 57 hingga 200 entri, dengan tingkat kesalahan 0,60% hingga 1,70%. Meskipun terlihat kecil, kesalahan ini berdampak besar terhadap keakuratan persediaan, pelayanan pelanggan, dan potensi kerugian. Kesalahan paling sering terjadi pada kategori barang dengan perputaran cepat seperti minuman kemasan,

makanan kaleng, produk susu, dan kebutuhan rumah tangga. Temuan ini menegaskan bahwa terdapat masalah kinerja yang perlu segera dianalisis.

Kesalahan pencatatan stok tidak bisa dianggap sebagai sesuatu yang sepele. Setiap kesalahan kecil dalam stok dapat menimbulkan ketidaksesuaian data yang berdampak pada order barang, ketersediaan produk, dan keputusan operasional lainnya. Shalsabila dalam penelitiannya berpendapat, kesalahan pencatatan stok yang mengindikasikan kinerja bermasalah dapat terjadi karena rendahnya ketelitian, ketidakdisiplinan, kurangnya rasa peduli, atau ketidaksiapan lingkungan kerja yang mendukung (10). Jika karyawan memiliki *sense of belonging* yang tinggi sebagai bagian dari OCB, maka mereka akan lebih teliti dan bertanggung jawab dalam mencatat stok. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak kondusif, karyawan akan bekerja sekadarnya sehingga meningkatkan risiko kesalahan. Hal ini menunjukkan keterkaitan langsung antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta lingkungan kerja dengan masalah yang ada di Mitra Swalayan.

Masalah kinerja seperti kesalahan pencatatan stok juga mencerminkan dinamika OCB. Julianti menyatakan karyawan yang memiliki OCB tinggi akan lebih peduli terhadap detail pekerjaan dan menjaga kualitas hasil kerja meski tidak ada pengawasan langsung (11). Karyawan dengan OCB lebih suka memastikan bahwa data stok benar, rak barang tertata baik, dan pelayanan konsumen berjalan maksimal. Dengan demikian, rendahnya OCB dapat menjadi pemicu meningkatnya kesalahan kerja. Kondisi ini menjadikan OCB sebagai variabel penting untuk dianalisis dalam konteks swalayan.

Bukan hanya pada faktor OCB, lingkungan kerja yang tidak mendukung juga dapat memperburuk kinerja. Misalnya, penataan barang yang berantakan, suhu ruangan yang tidak stabil, serta tekanan pekerjaan yang tinggi dapat menurunkan kenyamanan kerja. Menurut Wulandari, lingkungan kerja harus baik dan kondusif untuk menunjang kinerja karyawan (12). Ketika lingkungan kerja tidak kondusif, karyawan lebih mudah lelah, kurang fokus, dan cenderung melakukan kesalahan. Hal ini menimbulkan korelasi antara lingkungan kerja dan kinerja dalam konteks swalayan yang perlu dievaluasi lebih dalam. Lingkungan kerja yang baik dapat menjadi katalis bagi meningkatnya perilaku OCB dan kinerja.

Meninjau pada temuan empiris dan teori yang ada, terlihat bahwa penelitian sebelumnya belum sepenuhnya memberikan jawaban dalam konteks ritel swalayan. Sebagian besar penelitian dilakukan pada industri berbeda seperti perbankan, hotel, dan manufaktur. Kondisi pekerjaan yang unik di swalayan membutuhkan penelitian yang lebih spesifik. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya kajian lanjutan untuk mengetahui apakah OCB dan lingkungan kerja benar-benar memengaruhi kinerja karyawan swalayan. Jika ditinjau dari berbagai temuan terdahulu, belum ada kesimpulan pasti mengenai hubungan variabel-variabel tersebut dalam sektor ritel. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan jawaban empiris yang dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional. Manajemen swalayan membutuhkan strategi peningkatan kinerja yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga perilaku dan lingkungan kerja. Melalui pemahaman

hubungan antar variabel, perusahaan dapat merumuskan kebijakan manajemen yang lebih tepat sasaran. Penelitian oleh Dirga, Peningkatan OCB dapat dilakukan melalui budaya kerja positif, penghargaan, dan pelatihan soft skill (13). Sementara Haris berpendapat bahwa perbaikan lingkungan kerja dapat dilakukan melalui penataan ruang, penyediaan fasilitas kerja yang nyaman, konsep tata ruang yang kreatif dan pengaturan beban kerja (14). Semua ini diharapkan mampu memperbaiki akurasi kerja dan mengurangi kesalahan pencatatan stok.

Pada akhirnya, ketertarikan untuk meneliti topik ini muncul karena adanya fenomena nyata berupa tingginya kesalahan pencatatan stok yang mengindikasikan kurang maksimalnya kinerja karyawan. Fenomena ini mendorong rasa ingin tahu apakah penyebabnya lebih dominan berasal dari faktor perilaku atau lingkungan kerja. Selain itu, adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya semakin memperkuat keinginan untuk melakukan penelitian. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata baik secara teoritis maupun praktis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian berjudul **"Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Mitra Swalayan"**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja, OCB, Lingkungan Kerja pada Mitra Swalayan Sampang?
2. Apakah ada pengaruh OCB terhadap Kinerja Karyawan?

3. Apakah ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan?
4. Diantara variabel OCB dan Lingkungan Kerja manakah yang paling berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan lingkungan kerja pada Mitra Swalayan Sampang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh OCB terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
4. Untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang tertulis pada latar belakang, terdapat manfaat penelitian yang dapat disimpulkan, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terutama terkait *organizational citizenship behavior* (OCB), lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan tentang pentingnya OCB dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan sehingga perusahaan bisa memperbaiki strategi-strategi pengelolaan SDM untuk peningkatan kinerja yang lebih optimal.