

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satu tuntutan tersebut adalah bagaimana organisasi bisa secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal organisasi, agar dapat beradaptasi terhadap lingkungannya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam usaha pencapaian keberhasilan semacam ini.

SDM di Indonesia secara umum masih dinilai berkualitas rendah, terutama yang bekerja di instansi pemerintahan. Kasus-kasus indisipliner sering terjadi diberbagai instansi pemerintah. Inspeksi mendadak (sidak) yang dilakukan Wali Kota Semarang, H Sukawi Sutarip, Senin (1/12) cukup mengejutkannya karena pada hari pertama masuk kerja setelah libur dan cuti bersama sejak Sabtu (22/11) sampai Minggu (30/11), ternyata masih membuat banyak pegawai Pemerintah Kota yang malas masuk kantor. Begitu Sukawi masuk ke salah satu ruangan, spontan beberapa pegawai ada yang pura-pura memegang kertas dan alat tulis. Padahal, sebelumnya yang bersangkutan terlihat sedang mengobrol dengan rekannya (Suara Merdeka, 02 Desember 2003).

Dengan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, maka pegawai akan mudah membantu orang lain atau mempunyai perilaku *altruisme*, mengedepankan kepentingan umum, berhati-hati dalam menuruti nurani, mengedepankan kesatuan dan sportif. Namun, pada kenyataannya di Indonesia perilaku *OCB* secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal. Masih banyak pegawai pada jam kerja yang hanya membaca koran, mengobrol, dan meninggalkan jam kerja untuk keperluan pribadi. Selain itu, masih banyak karyawan yang belum memiliki kemauan bekerja keras. Mereka bermalasan, bahkan banyak pejabat yang pulang tidak sesuai jam kerja atau ditemukan keluyuran pada jam kerja dan tingkat membolos sidang atau rapat (Wawasan, 2006).

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku pegawai yang bekerja sesuai apa yang diharapkan oleh organisasi”. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi dengan memberikan kontribusi terhadap transformasi sumber daya, inovasi, dan daya adaptasi. Kepuasan kerja seharusnya merupakan penentu utama dari *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang puas akan lebih mungkin

berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. (Robbins, 2001).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik”. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (pegawai/karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Jika pegawai dalam organisasi memiliki *OCB*, maka usaha untuk mengendalikan pegawai menurun, karena pegawai dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. (Sloat, 1999)

Borman dan Motowidlo (1993) mengatakan bahwa *OCB* dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan

tindakan nyata agar upaya peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai dapat menjadi kenyataan. Salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* pegawai adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional pegawai yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja pegawai dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh pegawai yang bersangkutan . (Martoyo, 2000)

Dalam hal kepuasan kerja, Gilmer (dalam As'ad, 2003) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Sementara itu, menurut Heidjrachman dan Husnan (2002), mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.

Menurut Loeke (dalam Sule, 2002), kepuasan atau ketidakpuasan pegawai tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan pegawai tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang

adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* di waktu yang akan datang. Jadi, hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut. Menurut Strauss dan Sayles (dalam Sule, 2002), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi dini. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Pegawai seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan tidak melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Faktor-faktor yang kondusif terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai yaitu pekerjaan yang menantang, imbalan yang layak, kondisi kerja yang mendukung dan rekan kerja yang mendukung. Dalam sebuah penelitian pada 270 karyawan dari 24 perusahaan elektronik menunjukkan bahwa ada hubungan antara *OCB* dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa arti penting pekerjaan dan Kepuasan Kerja mempunyai suatu hubungan positif dengan *OCB*. Tindakan-tindakan indisipliner yang masih sering terjadi merupakan sebagian bukti rendahnya kualitas kerja pegawai terutama masalah mentalitas dan budaya kerja. Pada umumnya pegawai tidak memiliki inisiatif sendiri untuk bekerja dengan baik, harus ada tekanan dari atasan baru kemudian mereka bekerja lebih baik (Robbins, 2001).

Dari pengamatan Robbins, (2001) didapatkan banyak pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal, dan upacara pagi hanya diikuti oleh beberapa orang saja. Disamping itu pada saat jam kerja ada beberapa pegawai berbincang-bincang dengan santai yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan, merokok saat jam kerja bahkan ada pegawai yang bermain *game* di komputer untuk mengisi waktu. Kebanyakan karyawan berpendapat rajin atau tidak rajin tidak berpengaruh terhadap imbalan yang mereka terima. Rendahnya perhatian atasan terhadap bawahan menimbulkan perasaan kekecewaan pegawai. Hubungan atasan dengan bawahan bersifat formal dan mekanistik sehingga kurang memberikan motivasi intrinsik bagi karyawan.

Beberapa peneliti terdahulu telah mengungkapkan hubungan antara *OCB* dan *Job Satisfaction*. Su-Fen Chiu-Lan Chen, (dalam Setiawan, 2010) melakukan penelitian terhadap 270 karyawan dari sebuah perusahaan elektronik di Taipei, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *OCB* dan *Job Satisfaction* memiliki hubungan positif.

Fath at al, (dalam Setiawan, 2010) melakukan survey tentang 195 karyawan Telekomunikasi, dan ditemukan hasil bahwa *Job Satisfaction* memiliki dampak yang positif terhadap *OCB* melalui 2 tipe dari proses psikologi yaitu peningkatan rasa tanggung jawab dan signifikansi tugas. Hal ini dapat membuat karyawan menjadi lebih baik dalam memperhatikan kebutuhan-kebutuhan, masalah-masalah dan perspektif dari member dengan organisasi lain sehingga dapat menampilkan *OCB* yang menguntungkan bagi operasional organisasi.

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja dalam pekerjaannya biasanya ditunjukkan sikap tidak pernah absen, datang tepat waktu, bersemangat, dan memiliki motivasi yang tinggi. Dari segi organisasi, kepuasan kerja merupakan kepuasan manusiawi, rasa aman dan kesejahteraan pegawai yang wajib diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Pegawai yang mengalami ketidakpuasan kerja dapat melakukan hal – hal yang dapat menghambat kinerja perusahaan, contohnya: datang terlambat absensi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu unsur yang ada pada setiap bidang pekerjaan dan termasuk persoalan yang tidak bisa diabaikan dalam bidang psikologi industri. Kepuasan kerja sangat erat kaitannya dengan situasi dan kondisi organisasi atau perindustrian keadaannya sesuai dengan harapan pegawai, maka akan menimbulkan suasana yang dapat menyenangkan karyawan sehingga pegawai akan merasa puas dan betah untuk bekerja pada organisasi tersebut. Sebaliknya apabila tanpa adanya kepuasan kerja seseorang tidak akan dapat bekerja seperti yang diharapkan sehingga tujuan organisasi tidak akan tercapai. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pegawai dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja. Persepsi pegawai mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, hubungan dengan atasan, dan kesempatan promosi. Selain itu di dalam persepsi ini juga tercakup kesesuaian dengan antara kemampuan dan keinginan pegawai

dengan kondisi organisasi tempat mereka bekerja yang meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, penghasilan, dan insentif . Johan, (dalam Dwihardaningtyas, 2007).

Secara teoritis, Aldag dan Rescke (dalam Dwihardaningtyas, 2007) mengartikan perilaku ekstra peran sebagai kontribusi seorang individu dalam bekerja, dimana melebihi persyaratan yang ditetapkan dan penghargaan atas keberhasilan kerja yang dijanjikan. Sedangkan Organ (2005) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk kontribusi individu ditempat kerja yang dilakukan diluar tugas pokok. *Organizational Citizenship Behavior* dapat melibatkan beberapa perilaku, misalnya perilaku menolong orang lain, aktif dalam kegiatan kantor, bertindak sesuai prosedur dan memberikan pelayanan kepada semua orang. Perilaku-perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah tersendiri bagi pegawai dan merupakan salah satu bentuk perilaku sosial yang positif. Ini merupakan alasan mengapa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang penting dalam organisasi, adanya *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkatkan kepuasan kerja.

Demikian juga dengan kepuasan kerja harus diperhatikan faktor yang mempengaruhi yang mungkin menentukan kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour*. Mengacu dari latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah adalah: apakah ada hussbungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour*? Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : “ Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour*.
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Kerja.
3. Untuk mengetahui tingkat *Organizational Citizenship Behaviour*.
4. Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aspek-aspek Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya menumbuhkan sikap *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap organisasi atau perusahaan pada pegawai sehingga pegawai dapat bekerja secara optimal dan tercapai kepuasan kerja.
2. Bagi Pegawai, hasil penelitian ini sebagai umpan balik bagi pegawai untuk memahami pentingnya kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan dapat menjadi pengetahuan tersendiri bagi pegawai.
3. Bagi keilmuan psikologi, di harapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi keilmuan guna memperkaya khasanah hasil penelitian di bidang

psikologi khususnya yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour*.

4. Bagi peneliti selanjutnya di bidang psikologi hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam meneliti masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour*.