

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lingkungan industri yang kompetitif, telah memacu setiap perusahaan dan organisasi untuk terus meningkatkan serta memaksimalkan usaha serta potensi kerja yang dimiliki oleh karyawannya. Meskipun terjadi revolusi dalam bidang teknologi informasi, akan tetapi masih saja terjadi ketimpangan dalam efektivitas fungsi dari suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan roda penggerak yang mengarahkan dan menggerakkan organisasi, serta mengembangkan dan mempertahankan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Individu sebagai sumber daya manusia yang bekerja dalam perusahaan, tentunya memiliki nilai, pandangan dan kepercayaan yang bervariasi. Setiap karyawan yang ada memegang teguh nilai, pandangan dan kepercayaan terhadap perusahaan, namun juga ada yang lebih fleksibel dan mampu menyesuaikan diri. Nilai-nilai ini akan mempengaruhi perilaku dan kebiasaan dalam bekerja.

Karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, hal ini menimbulkan bentuk reaksi, hasrat, pola pikir, dan tingkah laku yang berbeda, perbedaan yang timbul pada masing – masing individu karyawan selalu menuntut untuk seorang pimpinan untuk mampu mengkomunikasikan dan mengarahkan semua perbedaan yang ada agar menjadi

kekuatan dan potensi hebat guna membantu dan mempermudah dalam menciptakan strategi tujuan organisasi atau perusahaan.

Berbagai macam kemampuan yang harus dimiliki individu dalam bekerja secara tim termasuk ke dalam keterampilan interpersonal. Mengingat begitu banyaknya karakter individu dan pekerjaan dalam suatu organisasi ataupun perusahaan, hal tersebut sangat menentukan tinggi rendahnya produktivitas perusahaan itu sendiri. Terkadang karyawan melakukan pekerjaan yang tidak seharusnya mereka lakukan hanya semata-mata untuk memajukan perusahaan.

Usaha karyawan untuk melampaui peran formal dan tanggung jawabnya inilah yang menjadi dasar bagi konsep *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB. Bateman dan Organ pada 1983 merupakan tokoh yang pertama kali menggunakan istilah ini untuk menggambarkan konsep perilaku tersebut. Adapun definisi yang diberikan terhadap OCB adalah *extra-role performance*, yaitu perilaku bermanfaat yang dilakukan atas kemauan karyawan sendiri, terlepas dari ketentuan atau kewajiban yang dibebankan kepadanya dengan tujuan untuk membantu orang lain dalam mencapai tujuan organisasi (Bateman & Organ dalam Garg & Rastogi, 2006:529). Menurut Organ (Hoffman, 2007) *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB) itu sendiri berarti suatu perilaku atau sikap sukarela sebagai wujud dari kepuasan karyawan berdasarkan performa, yang dilakukan dalam mengedepankan kepentingan organisasi dan perilaku sukarela yang dilakukannya ini tidak berkaitan secara langsung dengan sistem penghargaan yang formal.

Kurangnya penelitian dengan variabel OCB di Indonesia, menyebabkan perlunya pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor penyebab meningkatnya OCB dalam diri karyawan, yang sebenarnya topik ini telah menjadi salah satu variabel dependen utama dalam penelitian perilaku organisasi (Robbins, 2001). Faktor internal dan eksternal tentunya memberikan dampak khusus pada karyawan dalam meningkatkan kemampuan interpersonal yang dimiliki. Pada faktor internal contohnya kondisi psikologis dari karyawan yang bersangkutan. Kondisi psikologis di dalam diri karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap OCB karyawan (Purba, 2004). Salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu kepuasan kerja.

Kasus yang berkaitan dengan OCB karyawan salah satunya seperti yang dilansir oleh Koran Solopos, 24 Desember 2012 dimana para karyawan Mall Luwes Nusukan, Banjarsari melakukan aksi demonstrasi di depan mall. Sekitar \pm 30 karyawan yang tergabung dalam Serikat Buruh Sejahtera Indonesia (SBSI) 1992 Mereka menuding pihak manajemen tidak adil dan bertindak diskriminatif terhadap kesejahteraan karyawan. Mereka mendesak pihak manajemen mall agar mengembalikan posisi jabatan 13 karyawan yang semula bertugas pada posisi kasir namun secara mendadak dipindah tugas menjadi penjaga stand tanpa pemberitahuan sebelumnya dari pihak manajemen mall. Para buruh juga meminta manajemen mall membayar kekurangan upah atau gaji yang menunggak selama dua tahun. Mereka juga menuding pihak manajemen tidak adil dan bertindak diskriminatif terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Endang Setyowati, Ketua DPC SBSI 1992 Solo

mengungkapkan bahwa di Nusukan ini terdapat dua organisasi buruh, SBSI dan SPLN (Serikat Pekerja Luwes Nusukan). Endang menganggap bahwa pada dua organisasi itu terjadi kesenjangan dan diskrimatif dari manajemen. Karyawan yang tergabung dalam SBSI, hak-haknya diabaikan. Sementara karyawan yang masuk SPLN mengalami kenaikan status.

Tabel 1
Tabel Observasi OCB Karyawan Ratu Luwes

Kasus	Frekuensi
1. Terlihat ketika ada barang jatuh tetapi karyawan tidak mau mengembalikan ketempat semula.	Terjadi 5 kali / pada pukul 11.30, 12.15, 12.45, 13.05
2. Tidak mau membantu karyawan lain.	Terjadi 2 kali / pada pukul 12.30, 13.20
3. Ketika ada sampah berserakan karyawan tidak mau membuang sampah tersebut.	Terjadi 1 kali / pada pukul 14.10

Hasil observasi yang dilakukan di Ratu luwes dapat di lihat bahwa karyawan belum memiliki OCB yg tinggi dapat dilihat, ketika ada barang yang jatuh dan ada karyawan yang melihat tetapi tidak mau untuk memngambil dan menaruhnya ketempat semula karena itu bukan tempat yang karyawan tersebut jaga. Jadi karyawan tersebut tidak menghiraukan dengan barang yang jatuh tersebut. Ada juga ketika karyawan yang sedang sibuk merapikan barang-barang dan ternyata ada karyawan lain yang melihat tapi tidak membantu karyawan yang sedang kerepotan

tersebut melainkan mengobrol dengan karyawan lain. Terlihat juga ketika ada sampah kertas yang tidak berada pada tempat sampah dan ada karyawan yang mengetahuinya tetapi karyawan tersebut hanya melihat tidak untuk membuangnya melainkan menunggu karyawan lain yang mendapat tugas untuk membersihkannya.

Permasalahan lain yang sering muncul antara lain tidak adanya jenjang karir atau prospek masa depan yang diberikan oleh perusahaan untuk mendorong karyawan lebih giat dalam bekerja lagi sehingga karyawan smalas dengan pekerjaannya ,kurangnya sosialisasi antara sesama karyawan dengan karyawan lain maupun dengan atasan, karyawan berbicara tidak sopan atau berteriak-teriak ketika bekerja.

Bentuk-bentuk OCB meliputi perilaku seperti *altruism, respect*, berinisiatif membantu orang lain, tidak membuang waktu kerja, mampu bekerja lebih baik tanpa diawasi pimpinan dan memberikan ide atau nasihat perbaikan bagi anggota organisasi lain. Schultz (2006) menyatakan bahwa OCB melibatkan usaha ekstra yang melebihi persyaratan minimum dari pekerjaan. Pegawai melakukan tindakan diluar peran yang dibebankan organisasi. Individu dapat memberikan kontribusi kepada

Ketika seorang karyawan memiliki OCB yang tinggi karyawan akan memberikan dampak yang sangat positif bagi organisasi karena perilaku OCB ini tidak harus menunggu perintah atasan seperti sukarela yang berdampak untuk memajukan organisasi tersebut dan menciptakan lingkungan kerja yang baik, bahkan ketika seorang karyawan memiliki OCB yang tinggi akan menimbulkan etos kerja yang baik atau kerja sama dengan karyawan lain akan terjalin dengan baik. Blakely (Elanain, 2007) menambahkan OCB adalah perilaku yang sering dilakukan oleh karyawan

untuk mendukung kepentingan organisasi meskipun mereka mungkin tidak secara langsung mengarah pada keuntungan

Pada kenyataannya karyawan masih memiliki OCB yang rendah oleh karena itu akan memberi dampak yang negatif bagi organisasi tersebut karena karyawan hanya mementingkan dirinya sendiri tidak mentingikan untuk kemajuan organisasi dan dirinya, hanya bersifat monoton dalam bekerja dengan begitu organisasi akan dirugikan, seperti halnya ketika ada karyawan yang melihat ada sampah tetapi tidak dibuang ditempat sampah melainkan hanya dilihat dan menunggu karyawan yang bertugas untuk membersihkannya hal seperti itu pastinya akan member dampak yang sangat merugikan bagi organisasi tersebut.

Apabila sesama karyawan tidak terjalin hubungan komunikasi yang baik itu akan memberi dampak yang kurang baik terhadap diri karyawan itu sendiri, yang paling utama sebenarnya apabila sesama karyawan tidak memiliki perilaku sosial yang kurang baik pasti akan memberi dampak yang sangat buruk bagi karyawan bahkan bagi perusahaan karena menurunnya tingkat produktivitas kerja.

Organ (2006), salah satu unsur yang mendukung terbentuknya OCB adalah Kepuasan Kerja sebab, ketika karyawan merasa puas dalam pekerjaannya ia akan memiliki sikap menolong rekan kerja untuk menciptakan lingkungan yang baik dan akan memajukan organisasi tersebut, ketika karyawan merasa puas dengan adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung akan sangat member dampak bagi kemajuan organisasi dan menciptakan OCB tinggi pula...

Diharapkan karyawan memiliki perilaku atau sikap sukarela yang dilakukan dalam mengedepankan kepentingan organisasi dan kepuasan kerja yang tinggi. Namun pada kenyataannya, sikap sukarela karyawan yang dilakukan dalam mengedepankan kepentingan organisasi dinilai masih kurang, masih terjadi demonstrasi yang dilakukan karyawan untuk mendapatkan haknya, dan hal ini terjadi karena kepuasan kerja yang kurang dari karyawan itu sendiri.

Alasan penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan mengenai kepuasan kerja yang memberikan dampak terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Sehingga rumusan masalahnya adalah “Apakah ada hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan?”. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian “*HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*”.

B. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah peneliti kemukakan sebelumnya, maka tujuan dari peneliti adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif Kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour*.

3. Untuk mengetahui tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan.
4. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan kerja pada karyawan.

C. Manfaat Penelitian

a. Bagi Karyawan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sehingga karyawan dapat meningkatkan OCB di dalam organisasi.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran atau informasi kepada karyawan tentang kepuasan kerja dan meningkatkan OCB dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, perbandingan, dan menambah wawasan keilmuan untuk memperkaya khasanah teoritis mengenai OCB karyawan pada sebuah perusahaan.