

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Hal ini dikarenakan adanya garis ketersinggungan atau interaksi antar individu itu sendiri, Sebagaimana diketahui sebuah organisasi atau perusahaan, didalamnya terdiri dari berbagai macam individu yang tergolong dari berbagai status yang mana status tersebut berupa pendidikan, jabatan dan golongan, pengalaman, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pengeluaran, serta tingkat usia dari masing - masing individu tersebut, Hasibuan (2000: 147). Hal ini mengakibatkan kehidupan dinamika dalam suatu organisasi.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap kerja atau hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja karyawan ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Proses kerja dari karyawan ini merupakan kinerja dari karyawan. Sering terjadi hasil kerja atau produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja.

Pada penelitian ini yang dimaksud mengenai produktivitas kerja adalah kinerja karyawan atau *performance* yang merupakan hasil dari suatu proses. Data tentang produktivitas kerja ini berupa *performance appraisal*, yaitu

penilaian kerja. Hal ini dikarenakan penilaian kerja merupakan faktor evaluasi bagi pihak perusahaan terhadap kerja karyawan dan juga evaluasi bagi karyawan sendiri sebagai perwujudan untuk peningkatan produktivitas kerja.

Permasalahan-permasalahan yang timbul mengenai produktivitas kerja ini merupakan suatu indikasi bahwa peranan manajemen sebagai pengelolaan sumberdaya manusia diperlukan. Hal ini merupakan suatu cara meningkatkan suatu produktivitas kerja karyawan. Kadang kemajuan dari suatu organisasi tidak diimbangi oleh sumber daya yang baik pula. Hal ini mengakibatkan tidak akuratnya antara keinginan dengan realita yang ada. Produktivitas kerja ini dapat menurun kemungkinan adanya persaingan yang tidak sehat, kecemburuan sosial antara para anggotanya. Kurangnya pemahaman dalam berpola pikir akan mengakibatkan kemerosotan kemajuan dari pada peningkatan organisasi. Ini menjadi polemik dalam organisasi tersebut. Data dari Depnaker (1993), sekitar 80 % kasus terjadinya pemogokan pekerja hanya karena ulah pengusaha. Pengusaha hanya melihat produktivitas para pekerjanya, sedangkan faktor mendasar dalam menunjang produktivitas kerja adalah seperti upah, kondisi kerja serta untuk memenuhi jumlah dan mutu yang memadai, tidak diperhatikan.

Dari hasil data wawancara pada tanggal 23 desember 2010 Perusahaan PT. Surya Karang Indah yang mempunyai sekitar 100 karyawan juga tidak luput dari permasalahan dan munculah fenomena yang merugikan dan dapat menghancurkan tujuan organisasi perusahaan, diantaranya adalah kepuasan kerja, kelambanan kerja, kebosanan kerja, penurunan efisiensi kerja,

senioritas, kecemburuan sosial, penurunan semangat kerja dan penurunan produktivitas kerja. Kenyataannya sekarang ini banyak para pekerja atau karyawan yang masuk terlambat, bermalas-malasan, dan sebagainya sehingga bukannya menunjang kemajuan dan pengembangan tetapi akan menghambat kemajuan dan pengembangan dari perusahaan itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut di atas Tanaja dan Srimulyani (1995), “bahwa diantara sumber daya, manusia merupakan harta kekayaan yang terpenting dan mempunyai kontribusi paling besar bagi keberhasilan suatu organisasi”.

Dahulu, banyak orang berpendapat bahwa satu-satunya perangsang untuk bekerja hanyalah uang atau perasaan takut untuk menganggur. Tetapi dewasa ini ternyata, uang bukanlah faktor utama yang memotivasi semua orang untuk bekerja optimal. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Dalam kenyataannya. Indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Faktor

eksentris mengangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya. Peningkatan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan di Indonesia hanya mungkin terlaksana secara bermakna apabila faktor-faktor yang mempengaruhi dapat diidentifikasi secara ilmiah, baik secara kualitatif maupun kuantitatif (besarnya hubungan) dengan memberi penekanan intervensi pada faktor-faktor yang lebih besar bobot hubungannya. Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Robbins, Stephen P. 2003). Secara teoritis, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, pemenuhan harapan penggajian, efektivitas kerja dan OCB (Organizational Citizenship Behavior)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Bateman & Organ dalam Steers, Porter, Bigley, 1996). Menurut Organ (1988), *OCB* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku

tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Menurut Organ (1988), OCB terdiri dari lima dimensi: (1) *altruism*, yaitu perilaku membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi, (2) *courtesy*, yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal (menghargai dan memperhatikan orang lain). (3) *sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh (keberatan). (4) *civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, (5) *conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, perilaku suka rela yang bukan tugas atau tanggung jawab karyawan.

Penelitian tentang OCB di Indonesia tampaknya belum masih sedikit dilakukan, padahal topik ini sudah banyak dibicarakan dalam pembahasan perilaku organisasi akhir-akhir ini, bahkan telah menjadi salah satu *variable dependen* utama dalam penelitian perilaku organisasi (Robbins, 2001). Alasan di atas mendasari penelitian OCB ini. Selain itu, penelitian OCB sangat penting dilakukan di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak organisasi di Indonesia menerapkan *system kerja tim*. Di samping itu, sekarang ini terjadi banyak perubahan-perubahan dalam organisasi di Indonesia, seperti *downsizing* (perampingan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja). Kebijakan ini berdampak pada terjadinya perubahan-perubahan, misalnya,

perubahan pada tugas dan kewajiban karyawan, harapan organisasi agar karyawan menjadi lebih kreatif mencari cara baru untuk memperbaiki efisiensi kerja, serta adanya perhatian serius terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan di tempat kerja. Ketika organisasi mengurangi jumlah karyawan, organisasi itu akan lebih tergantung pada karyawan yang tetap tinggal untuk melakukan hal-hal melebihi apa yang ditugaskan mereka. Oleh karena itu, karyawan tersebut diharapkan menampilkan *OCB*.

. Dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan, adalah logis untuk mengasumsikan bahwa *OCB* seharusnya merupakan penentu utama dari kepuasan kerja. Karyawan yang puas akan lebih mungkin untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka. Lagi pula, karyawan yang puas akan lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara dimensi *OCB* perilaku suka membantu rekan kerja dengan kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah ada hubungan antara dimensi *OCB* toleransi terhadap kebutuhan tertentu dengan kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah ada hubungan antara dimensi *OCB* menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja dengan kepuasan kerja karyawan?

4. Apakah ada hubungan antara dimensi OCB berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan (lembur) dengan kepuasan kerja karyawan?
5. Apakah ada hubungan antara dimensi OCB terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dengan kepuasan kerja karyawan?
6. Dimensi OCB manakah yang mempunyai hubungan yang paling signifikan dengan kepuasan kerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi OCB perilaku suka membantu rekan kerja dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi OCB toleransi terhadap kebutuhan tertentu dengan kepuasan kerja karyawan?
3. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi OCB menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja dengan kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi OCB berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan (lembur) kepuasan kerja karyawan.
5. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi OCB terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dengan kepuasan kerja karyawan
6. Untuk mengetahui dimensi OCB yang mempunyai hubungan paling signifikan dengan kepuasan kerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti lain yang berkenaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan kepuasan

kerja. Selain itu dapat memberi informasi dan masukan yang dapat memperjelas konsep maupun teori dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Secara Praktis

1. Bagi penulis Dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah di lapangan.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan pengembangan SDM pada khususnya dalam perusahaan.
3. Bagi perusahaan Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam kaitannya dengan OCB.
4. Sebagai masukan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan penelitian tentang pengetahuan dibidang sumber daya manusia.