

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi merupakan fenomena baru akibat perkembangan atau peningkatan kegiatan ekonomi dan bisnis antar negara-negara di dunia. Keadaan ini ditandai dengan adanya perubahan-perubahan pesat dibidang organisasi secara keseluruhan. Sehingga menyebabkan tuntutan baru untuk para pelaku organisasi agar dapat mengimbangi adanya perubahan tersebut dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Ahdiyana (2012) berpendapat perkembangan organisasi dan industri yang pesat dewasa ini tidak lepas dari pentingnya unsur sumber daya manusia di dalam organisasi dan industri karena sumber daya manusia adalah salah satu faktor pelaku dari semua kegiatan yang ada dalam organisasi dan industri sehingga untuk dapat mencapai tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan sumber daya manusia untuk menggerakkan organisasi ke arah yang telah ditetapkan.

Yuniar (2011) menjelaskan karyawan merupakan salah satu unsur dari sumber daya manusia dimana karyawan merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Karyawan merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu

organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada karyawan yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap terhadap pekerjaan akan menjadi dan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang di bebankan kepadanya dan dikenal sebagai kepuasan kerja. Stres, dan frustrasi yang di timbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya.

Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) merupakan suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pendidikan ukhuwah islamiyah. Untuk mencapai suatu misi dan visi menggunakan suatu sistem struktur organisasi. dimana sistem struktur organisasi banyak sekali macamnya, mulai dari yang bersifat tradisional sampai profesional. Penerapannya sendiri dapat berbeda-beda dan banyak faktor yang menentukan, antara lain: besar kecilnya perusahaan, luas sempitnya jaringan usaha, jumlah karyawan, tujuan perusahaan dan sebagainya ([www.ump.ac.id](http://www.ump.ac.id)).

Berdasarkan data dari kepegawaian UMP memiliki 533 karyawan terdiri dari 259 dosen, 10 karyawan struktural dari luar UMP dan 264 karyawan yang terbagi dalam beberapa bagian-bagian yang tersebar dalam kawasan UMP. Untuk para karyawan sendiri terbagi menjadi tiga bagian yaitu pegawai tetap yayasan sebanyak 169 karyawan, 50 karyawan kontrak dan 45 karyawan *outsourcing*. Struktur organisasi yang ada di UMP terdiri dari berbagai bagian dan mempunyai

garis linier sehingga di tiap-tiap bagian saling terkait antara satu bagian dengan bagian yang lain.

Dengan adanya keterkaitan hubungan antara bagian satu dengan bagian yang lain hal ini dapat memunculkan perilaku prososial di tempat kerja seperti para karyawan saling membantu satu sama lain untuk menyelesaikan tugas-tugas berat, beberapa terkadang melakukan secara sukarela melakukan pekerjaan melebihi beban pekerjaan mereka yang sesungguhnya.

Prihatsanti (2010) Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana karyawan dapat memberikan kontribusi positif pada perencanaan dan juga implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi. Kinerja maksimal merupakan tuntunan organisasi yang ditunjukkan tidak hanya perilaku *in-role* tapi juga *extra-role* yang disebut juga sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ada berbagai istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan perilaku prososial ditempat kerja dan banyak peneliti yang menyebutkan perilaku prososial tersebut sebagai perilaku kemasyarakatan organisasi atau OCB

Menurut Organ (2006), OCB terdiri dari lima aspek: (1) *altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi, (2) *courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka, (3) *sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh, (4) *civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada

kelangsungan hidup organisasi, (5) *conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi-seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.

OCB seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Organ, 2006). Organ juga mendefinisikan OCB sebagai perilaku dan sikap menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak.

Prihatsanti (2010) menjelaskan OCB sendiri cenderung melihat karyawan sebagai anggota organisasi dibanding sebagai seorang individu. Sebagai anggota organisasi, individu diharapkan memiliki kemampuan dalam menjaga dan meningkatkan interaksi dengan lingkungan sosial tanpa mengharapkan imbalan tertentu. OCB merupakan perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi. Sehingga OCB ini memiliki peran penting untuk keberhasilan organisasi

Adapun masalah atas rendahnya OCB dapat terjadi di organisasi manapun, termasuk di UMP. Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah adanya masalah pada OCB pada karyawan UMP. Untuk

penyebaran kuesioner yang berdasarkan pada kriteria penilaian skor dari satu sampai tujuh, dimana untuk nilai satu merupakan skor sangat sesuai dan tujuh adalah sangat tidak sesuai. Terdapat sepuluh aitem pertanyaan dan disebarakan kepada dua puluh karyawan yang bekerja di UMP, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Studi Pendahuluan

No	Aspek	Alternatif Jawaban						
		1 SS	2 S	3 SDS	4 TT	5 SD TS	6 TS	7 STS
1	<i>Courtesy</i>	0	0	2	2	0	3	13
2	<i>Sportsmanship</i>	2	7	9	1	0	0	1
3	<i>Sportsmanship</i>	4	9	5	1	0	0	1
4	<i>Civic Virtue</i>	9	11	0	0	0	0	0
5	<i>Civic Virtue</i>	3	15	2	0	0	0	0
6	<i>Conscientiouness</i>	13	7	0	0	0	0	0
7	<i>Conscientiouness</i>	4	16	0	0	0	0	0
8	<i>Altruism</i>	6	7	2	4	1	0	0
9	<i>Altruism</i>	4	9	5	1	1	0	0
10	<i>Courtesy</i>	4	12	4	0	0	0	0

Aitem yang menjelaskan karyawan menghabiskan waktu untuk mengeluh sesuatu yang sepele terdapat tiga belas karyawan menyatakan sangat tidak setuju, tiga karyawan menjawab tidak setuju, dua karyawan menjawab tidak tahu dan dua karyawan menjawab sedikit setuju. Aitem yang menjelaskan bahwa karyawan mau meluangkan waktu untuk karyawan lain terdapat empat karyawan menjawab sangat setuju, dua belas karyawan menjawab setuju dan empat karyawan menjawab sedikit setuju. Pada aitem pertanyaan tersebut yang

berdasarkan aspek *Courtesy* pada karyawan tidak mengalami masalah dikarenakan karyawan menjawab pada sangat tidak setuju

Aitem yang menjelaskan karyawan cenderung membesar-besarkan masalah yang seharusnya tidak penting terdapat dua karyawan menjawab sangat setuju, tujuh karyawan menjawab setuju, sembilan karyawan menjawab sedikit setuju, satu karyawan menjawab tidak tahu dan satu karyawan menjawab sangat tidak setuju. Aitem yang menjelaskan karyawan selalu memfokuskan pada apa yang salah dalam pekerjaan dan bukan pada posisi positifnya terdapat empat karyawan menjawab sangat setuju, sembilan karyawan menjawab setuju, lima karyawan menjawab sedikit setuju, satu karyawan menjawab tidak tahu dan satu karyawan menjawab sangat tidak setuju. Pada aitem pertanyaan tersebut yang berdasarkan aspek *Sportsmanship* untuk karyawan UMP terdapat masalah dikarenakan karyawan cenderung menjawab setuju.

Aitem yang menjelaskan karyawan selalu mengikuti perkembangan kemajuan UMP terdapat sembilan karyawan menjawab sangat setuju, dan sebelas karyawan menjawab setuju. Aitem yang menjelaskan melakukan sesuatu yang kurang penting, tetapi hal tersebut dapat membantu meningkatkan nama baik UMP terdapat tiga karyawan yang menjawab sangat setuju, lima belas menjawab setuju, dan dua karyawan menjawab sedikit setuju. Pada aitem pertanyaan tersebut yang berdasarkan aspek *Civic Virtue* pada karyawan tidak mengalami masalah dikarenakan karyawan cenderung menjawab pada pilihan setuju.

Aitem yang menjelaskan karyawan dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur di UMP terdapat tiga belas karyawan menjawab sangat setuju dan tujuh karyawan menjawab setuju. Aitem yang menjelaskan karyawan menyerahkan laporan dan rencana kerja lebih awal dari pada yang seharusnya terdapat empat karyawan menjawab sangat setuju dan enam belas karyawan menjawab setuju. Pada aitem tersebut yang berdasarkan pada aspek *Conscientiousness* pada karyawan tidak mengalami masalah dikarenakan karyawan cenderung menjawab di kolom setuju.

Aitem yang menjelaskan karyawan membantu pekerjaan karyawan lain yang tidak seharusnya terdapat enam karyawan menjawab sangat setuju, tujuh karyawan menjawab setuju, dua karyawan menjawab sedikit setuju, empat karyawan menjawab tidak tahu dan satu karyawan menjawab sedikit tidak setuju. Aitem yang menjelaskan bahwa karyawan siap membantu atau menyalurkan tangan kepada karyawan lain yang memerlukan terdapat empat karyawan menjawab sangat setuju, sembilan karyawan menjawab setuju, lima karyawan menjawab sedikit setuju, satu karyawan menjawab tidak tahu dan satu karyawan menjawab sedikit tidak tahu. Pada aitem tersebut yang berdasarkan pada aspek *Altruism* pada karyawan tidak mengalami masalah dikarenakan karyawan cenderung menjawab di kolom setuju.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar didapatkan hasil bahwa perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan UMP ada permasalahan terkait dengan aspek *Sportsmanship*.

Selain dengan penyebaran kuesioner data tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan karyawan dengan inisial SP yang bekerja di UMP, karyawan tersebut berbicara *“ya kalo saya si mending ngerjain kerjaan sendiri aja mba, orang kerjaannya sendiri dah banyak lagian kalo dah selese juga mending ngerjain kerjaan yang lain kaya kerjaan yang dirumah, kan banyak mba kerjaan dirumah yang numpuk”* dan ketika SP beri pertanyaan apabila ada pekerjaan diluar dari tugas seperti menghadiri acara di hari minggu apa bapak mau? SP menjawab *“ya mau asalkan ada perintah langsung dari atasan kalo ga ada perintah langsung yah kadang-kadang aja kalo lagi pengen”* sehingga SP lebih mengutamakan pekerjaannya sendiri dan apabila sudah selesai memilih pekerjaan pribadi yang tidak terkait dengan kegiatan di UMP dan untuk berpartisipasi dalam kegiatan di UMP karyawan juga menunggu perintah langsung dari pimpinan.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan karyawan dengan inisial AB, ketika AB diberikan pertanyaan bagai mana tanggapan AB terhadap gaji yang diberikan oleh UMP maka AB menjawab *“ya kalo masalah gaji si cukup buat makan mba tapi yang namanya kebutuhan kan banyak banget jadi kalo gajinya ditambahin ya seneng mba, aku jadi ga perlu cari kerjaan lain buat cari tambahan yang lain”* dan ketika AB diberikan pertanyaan apabila ada pekerjaan tambahan diluar jam kerja AB menjawab *“ya ga mau lah mba mending cari kerjaan diluar aja kan lumayan dapet duit tambahan”* jadi AB merasakan akan lebih senang apabila dalam hal gaji dapat dinaikkan lagi karena dengan gaji yang

diberikan oleh UMP dianggap cukup namun masih banyak kebutuhan yang lain yang harus dipenuhi sehingga AB membutuhkan biaya yang lebih sehingga AB memilih pekerjaan tambahan dan apabila ada kegiatan diluar jam kerja karyawan tersebut memilih untuk mengerjakan pekerjaan tambahannya tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan JH, JH menjelaskan “untuk dapat meningkatkan kepatuhan dan kepedulian dari karyawan maka diberlakukan yang namanya sistem *reward* dan *punishment*, sehingga untuk karyawan yang patuh dan peduli dengan UMP akan diberikan *reward* sedangkan untuk karyawan yang suka mangkir maka diberi *punishment* supaya lebih mau peduli dengan UMP” sehingga untuk mendapatkan suatu kepatuhan dan kepedulian dari karyawan UMP maka diberlakukannya *reward* dan *punishment* untuk para karyawan.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan diperoleh hasil untuk karyawan SP kurang melakukan *Civic Virtue* dan *Conscientiousness* dimana untuk aspek *Civic Virtue* karyawan tersebut kurang berperan ekstra dalam kelangsungan UMP, dan untuk aspek *Conscientiousness* karyawan kurang loyalitas untuk kemajuan UMP. Karyawan AB didapatkan kesimpulan bahwa karyawan tersebut kurang merasa puas terhadap gaji sehingga untuk aspek *Sportsmanship* atau toleransi terhadap pekerjaan tanpa mengeluh kurang dan perlu ditingkatkan lagi dan karyawan AB juga kurang menunjukkan aspek *Conscientiousness* atau loyalitas untuk kemajuan UMP.

Observasi yang telah dilakukan pada karyawan dengan inisial DW pada hari sabtu tanggal 06 Desember 2012 pada pukul 12.25 WIB di kantor BAAK,

diperoleh hasil bahwa karyawan tersebut tidak mau memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang hendak mengambil kalender dengan alasan jam kerja pada hari Sabtu telah berakhir kemudian karyawan tersebut meminta mahasiswa tersebut untuk kembali lagi pada hari Senin. Sedangkan jam pelayanan yang diberikan pada hari Sabtu tutup pada jam 12.30 namun karyawan tersebut tetap tidak mau memberikan pelayanan. Observasi ini memberikan gambaran bahwa karyawan tersebut pada aspek *Altruism* kurang dimana karyawan tersebut hanya melakukan pekerjaannya sesuai dengan *intrarolenya* saja dan enggan untuk melakukan pekerjaan diluar *intrarolenya*.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi didapatkan hasil bahwa perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan UMP ada permasalahan yang terkait dengan aspek *Altruism*, *Civic Virtue*, *Conscientiousness* dan *Sportsmanship* oleh karena itu peneliti menjadi lebih tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi untuk permasalahan yang ada di UMP terkait dengan OCB.

Baron (2005) menyebutkan ada tiga faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan. Ketiga faktor tersebut adalah faktor persepsi pegawai terhadap keluasan pekerjaan mereka, faktor keadilan dan faktor kepuasan kerja.

Kepuasan kerja sebagai kelompok perasaan evaluatif tentang pekerjaan memiliki beberapa faktor pendorong pada diri seseorang. Menurut Tiffin (dalam As'ad, 2001), kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan

sesama karyawan. Kemudian Blum (dalam As'ad, 2001), kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu baik didalam maupun di luar kerja. Berdasar penjelasan ini dapat dilihat bahwa gaji bukanlah faktor mutlak yang mendasari orang puas atau tidak puas.

Wibowo (2011) kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama dari OCB pekerja. Pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Perilaku penuh kebebasan yang bukan merupakan bagian persyaratan kerja formal pekerja, tetapi meskipun demikian, mengembangkan efektifitas fungsi organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Apakah Ada Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto”

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

b. Secara Praktis

Penelitian tentang kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), diharapkan dapat memberi masukan kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk lebih memperhatikan karyawannya dalam hal perilaku prososialnya dalam dunia kerja sehingga akan menimbulkan rasa Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.