

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Yogyakarta merupakan salah satu provinsi dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi. Kompleksitas pembangunan dan perkembangan masyarakat sejalan dengan bertambah masalah sosial dimasyarakat. Hal tersebut berpengaruh pada bertambahnya beban dan tanggung jawab POLRI sebagai aparat penegak hukum. Polri merupakan salah satu pilar penegakan hukum di Indonesia. Polri mempunyai moto Rastra Sewakotama yang artinya Abdi Utama bagi Nusa Bangsa. Tugas utama yang diemban sebagai anggota Polri yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Polri dipimpin oleh seorang Kapolri sebagai pimpinan tertinggi. Kapolda pada tingkat provinsi Kapolres pada tingkat kabupaten dan tingkat kecamatan dipimpin oleh Kapolsek. Dalam pelaksanaan tugasnya, Polda terbagi menjadi beberapa fungsi kepolisian, yakni Ditintelkan, Ditreskrim, Ditlantas, Ditbinmas, Ditsamapta, Ditpolari, Dittahti, Biroops, Biro SDM, Birorena, Bidkeu, Bidpropam, Bidkum, Bidhumas, Biddokes, dan Bidti. Anggota Polri terdiri dari Polki (polisi laki-laki), Polwan (Polisi wanita) dan ASN Polri (Undang-Undang No 2 Tahun 2002: Kepolisian Negara Republik Indonesia, n.d.). Polwan merupakan salah satu pilihan profesi yang diminati oleh perempuan Indonesia (Malya, 2021).

Bekerja sebagai Polwan memiliki jenjang karier yang dapat menjadi salah satu pilihan profesi untuk mengabdikan pada bangsa dan negara Indonesia (Malya, 2021). Polwan bertugas sebagai alat penegak hukum, pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat, membina dan mewujudkan kamtibmas, serta melaksanakan tugas lain sesuai dengan jabaran teori tugas dan fungsi Polwan sebagai bagian integral dari Polri (Undang-Undang No 2 Tahun 2002: Kepolisian Negara Republik Indonesia, n.d.). Berdasarkan data Biro SDM Polda D.I. Yogyakarta jumlah anggota Polda DIY yakni 3293 personel, 714 diantaranya merupakan personel polwan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai anggota Polri, Polwan dihadapkan dengan berbagai banyak tantangan dan berbagai tugas tanggung jawab yang semakin kompleks. Polwan dituntut untuk benar-benar melaksanakan pelayanan prima Kepolisian. Berkembangnya konflik sosial di masyarakat sering kali mengharuskan anggota Polwan Polda DIY bekerja di luar jam dinas dan di luar tugas dan tanggungjawabnya. Disamping itu, sebagai pengemban tugas keamanan dalam negeri, Polwan dituntut selalu siap siaga dalam situasi apapun, bahkan pada saat hari-hari libur. Semua dilakukan dengan ikhlas, sukarela karena terdorong rasa tanggung jawab untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Usaha-usaha yang harus dilakukan Polwan dalam melakukan pekerjaan ekstra adalah konsep dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Oleh karena itu, untuk mendukung tugas-tugas Kepolisian sebagai pelayan, pengayom dan pelindung masyarakat, sangat memerlukan personil-personil anggota Polri yang berkualitas, profesional,

berdedikasi dan mempunyai loyalitas tinggi. Untuk itulah diperlukan personil-personil dengan tingkat OCB yang tinggi.

Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) OCB didefinisikan sebagai perilaku individu yang tidak dipengaruhi oleh *reward* secara formal baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan meraih fungsi organisasi yang efektif dan efisien. Karakteristik perilaku OCB ditandai dengan bantuan yang diberikan bukan merupakan bagian dari tugas, dilakukan secara spontan dan tidak diminta serta dengan membantu rekan kerja tidak akan menjadikan karyawan memperoleh *reward*. Kusumajati (2014) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela yang melebihi kebutuhan dasar dari pekerjaan seperti membantu rekan kerja dan bersikap sopan kepada orang lain, perilaku tersebut dapat menguntungkan organisasi akan tetapi tidak berkaitan dengan sistem *reward*. Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) membagi dimensi *OCB* menjadi lima, yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy* dan *Civic Virtue*.

Organisasi mendapat manfaat dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu dengan OCB tinggi seperti yang dinyatakan Podsakoff, MacKenzie, Paine, Bachrach (2000). Namun, di sisi lain tingkat *OCB* yang dimiliki oleh karyawan dalam bekerja terbilang rendah. Hal ini dapat dilihat salah satunya dari contoh adanya unjuk rasa yang dilakukan oleh serikat pegawai Perusahaan Pengiriman X yang menuntut direksi untuk membagikan keuntungan, membayar tunjangan kinerja dan jasa produksi kepada karyawan (Sindonews.com, 2018). Hal ini tentu tidak sesuai dengan aspek *sportsmanship* dalam OCB dimana karyawan seharusnya memiliki perilaku toleransi terhadap hal yang kurang ideal dari perusahaan.

Diperkuat dari hasil survei yang dilakukan oleh Susanti dan Kemala (2020) terhadap 113 perawat yang diteliti di Rumah Sakit Mekar Sari, tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat dalam kategori Tinggi sebanyak 7 orang (6,2%), sedang sebanyak 24 orang (21,23%) dan rendah sebanyak 82 orang (72,57%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak subjek yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* rendah.

Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti terhadap 5 anggota polwan Polda DIY pada 11 Mei 2021 dalam pelaksanaan pekerjaan. Anggota polwan yang diwawancarai oleh peneliti yaitu M, S, H, S, dan D. Kelima subjek menyatakan bahwa subjek enggan membantu tugas rekan lainnya yang belum selesai karena merasa bukan bagian dari tugasnya. Subjek juga sengaja lamban kembali melaksanakan tugas setelah jam istirahat dengan berbagai alasan. Selama pelaksanaan tugas, subjek cenderung pasif dan kurang memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran dalam penyelesaian masalah yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada polwan terdapat masalah. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku yang berlawanan dengan aspek *Altruism* dimana subjek enggan membantu tugas rekan lainnya yang belum selesai karena merasa bukan bagian dari tugasnya. Berlawanan dengan aspek *Conscientiousness* dimana subjek sengaja lamban kembali melaksanakan tugas setelah jam istirahat dengan berbagai alasan. Berlawanan dengan aspek *Civic Virtue* dimana subjek cenderung pasif dan kurang memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran dalam penyelesaian masalah selama pelaksanaan tugas. Hal ini didapatkan dengan

mengkaji melalui dimensi yang dikemukakan oleh Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006).

Menurut Organ, Podsakoff & Mackenzie (2006) seseorang seharusnya memiliki OCB yang tinggi karena dapat memberi dampak positif bagi organisasi. Adapun dampak dari OCB yang tinggi yakni yang pertama, dapat meningkatkan produktivitas pimpinan dan rekan kerja, kedua dapat menghemat sumber daya yang dimiliki organisasi, ketiga dapat menjadi sarana yang efektif dalam mengkoordinasi kegiatan tim kerja secara efektif dan efisien, empat dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam melakukan perekrutan dan mempertahankan karyawan dengan kualitas performa yang baik, kelima dapat mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, keenam dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, ketujuh dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan, dan yang terakhir yakni dapat menciptakan organisasi menjadi lebih efektif dengan membuat modal sosial (Organ, Podsakoff & Mackenzie 2006).

Sebaliknya, *OCB* yang rendah akan menyebabkan organisasi kehilangan ide-ide baru, pengalaman, solusi kreatif, dan usaha karyawan yang lebih dari tugas biasanya (Cinar dkk, 2013). Selain itu dimensi *altruism*, *conscientious*, *courtesy*, *sportmanship*, dan *civic virtue* akan hilang, sehingga karyawan akan kehilangan rasa hormat, tidak menghargai orang lain, tidak akan membantu rekan kerjanya, tidak memiliki toleransi yang tinggi, sulit dalam beradaptasi dengan situasi lingkungan kerjanya, menunjukkan ketidakpeduliannya terhadap kemajuan dan keberhasilan organisasi serta tidak memiliki rasa tanggung jawab terhadap

organisasi sehingga menjadikan kualitas kerja yang buruk (Hesti Widyawati, 2018)

Timbulnya OCB pada diri seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor OCB menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) adalah Kepuasan Kerja, Keadilan, Motivasi Instrinsik, Gaya Kepemimpinan, Budaya dan Iklim Organisasi, Jenis Kelamin, Masa Kerja, Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi. Motivasi Instrinsik karyawan berupa afek negatif dan afek positif merupakan prediktor tidak langsung dari OCB. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Ramadhani, Ancok & Andrianson (2017) yang mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dipengaruhi secara signifikan oleh faktor afektif, baik afek positif maupun afek negatif. Sedangkan hasil penelitian dari Liqwiyanti & Jangkung (2016) menemukan bahwa kepuasan hidup memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan *organizational citizenship behavior*. Kepuasan hidup, afek negatif dan afek positif sendiri merupakan aspek dari subjective well-being (Diener, Lucas, dan Oishi, 2002). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *subjective well-being* memiliki korelasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap 5 anggota polwan Polda DIY pada 11 Mei 2021 Anggota polwan yang diwawancarai oleh peneliti yaitu M, S, H, S, dan D. Menemukan hasil bahwa, kelima subjek menyatakan dengan semakin meluasnya peran perempuan maka akan menimbulkan permasalahan baru dalam diri perempuan. Konflik pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi. Dalam hal ini polwan dituntut untuk dapat bersikap profesional dalam bekerja dengan mengelola afek negatif dalam diri. Dari pernyataan subjek yang menyampaikan bahwa diri mereka sering tidak dapat mengendalikan dirinya dengan baik terhadap

dinamika pekerjaan yang berubah ubah. Seperti subjek yang terkadang merasakan kegelisahan dalam merespon situasi pekerjaan yang tidak sesuai. Subjek menyatakan juga merasakan ketidakpuasan dalam menerima kebijakan pimpinan maupun organisasi seperti pada situasi harus bekerja di hari libur. Berdasarkan hasil pernyataan subjek, maka disimpulkan bahwa subjek sebagai ibu yang bekerja belum memiliki *subjective well being*. Oleh sebab itu, SWB menjadi salah satu faktor yang dominan serta menjadi variabel bebas dalam penelitian ini.

*Subjective well-being* adalah situasi yang mengacu pada kenyataan bahwa individu secara subyektif percaya bahwa kehidupannya adalah sesuatu yang diinginkan, menyenangkan dan baik (Diener, 2000). Menurut Diener, Oishi, dan Lucas *subjective well-being* merupakan bentuk dari evaluasi secara kognitif dan afektif yang dilakukan seseorang terhadap hidupnya. Bentuk evaluasi kognitif dari individu adalah kepuasan hidup, sedangkan evaluasi afektif adalah afek negatif dan afek positif. Hal tersebut memiliki kesesuaian dengan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yakni afek positif dan afek negatif.

Menurut Diener (2009) *subjective well-being* dapat dibagi menjadi tiga kategori. Pertama, *subjective well-being* bukanlah sebuah keadaan subjektif tetapi merupakan sebuah keinginan berkualitas yang diharapkan oleh setiap orang. Kedua, *subjective well-being* merupakan sebuah penilaian terhadap kehidupan seseorang secara menyeluruh yang dinilai pada berbagai macam kriteria. Ketiga, *subjective well-being* menekankan pada pengalaman emosional yang bersifat positif dan menyenangkan. Sedangkan menurut Eid dan Larsen (2008), SWB merupakan evaluasi yang berfokus pada pengalaman subjektif individu mengenai kepuasan dan

kebahagiaan dalam hidupnya. Menurut Diener (2009) *subjective well-being* terdiri dari dua komponen utama, yakni komponen kognitif (kepuasan hidup) dan komponen afektif (afek negatif dan afek positif).

Ramadhani, Ancok & Andrianson (2017) menemukan bahwa OCB dipengaruhi secara signifikan oleh faktor afektif, baik afek positif maupun afek negatif. Sedangkan hasil penelitian dari Liqwiyanti dan Jangkung (2016) menemukan bahwa kepuasan hidup memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan *organizational citizenship behavior*. Seseorang yang lebih sering merasakan afek positif dan menilai bahwa kehidupannya berjalan sesuai dengan yang diinginkan akan merefleksikan emosi yang menyenangkan. Individu dengan afek positif tinggi akan diliputi rasa percaya, ketertarikan, harapan, rasa senang, kegembiraan, kebahagiaan, dan kasih sayang, sehingga dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik. Sebaliknya, seseorang yang lebih sering merasakan afek negatif akan merepresentasikan perasaan yang tidak menyenangkan atas pengalaman atau peristiwa hidup yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Afek negatif meliputi emosi seperti kemarahan, kebencian, menyalahkan diri sendiri, kesedihan, ketakutan, rasa bersalah, gelisah, menarik diri, dan lain-lain (Diener 2005). Oleh karena itu, individu yang memiliki afek positif tinggi akan memiliki tingkat OCB yang tinggi. Sebaliknya, individu dengan tingkat afek negatif tinggi, akan memiliki OCB yang rendah. Judge (2008) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama OCB dari seseorang. Kepuasan hidup dalam bekerja menurut Diener (2005) yaitu kebahagiaan merupakan konsep yang luas, seperti emosi positif atau pengalaman



yang menyenangkan, rendahnya mood yang negatif, dan memiliki kepuasan hidup yang tinggi. Tingginya kepuasan hidup dan lebih sering dirasakannya afek positif dalam kehidupan individu dari pada afek negatif didefinisikan sebagai SWB, sehingga dapat disimpulkan bahwa individu dengan SWB yang tinggi akan memiliki OCB yang lebih tinggi.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa SWB merupakan faktor yang mempengaruhi OCB. Hal ini juga dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Filsafati dan Ratnaningsih (2016) yang berjudul Hubungan antara SWB dan OCB pada Karyawan PT. Jateng Sinar Agung Sentosa Jawa Tengah & DIY dengan hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara SWB dan OCB.

Dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti belum menemukan penelitian yang spesifik membahas kaitan antara *organizational citizenship behavior* dengan *subjective well-being* pada polwan. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian ini dengan subjek polwan. Dimana menjadi seorang polwan bukanlah tanpa masalah, polwan akan dihadapkan kepada dinamika pekerjaan yang kompleks, ditambah polwan juga menjalani dua hal yang sama pentingnya yakni keberhasilan sebagai polisi dan kesuksesan membina rumah tangga (Markuwati et al., 2015)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui dan mengajukan rumusan permasalahan “apakah ada hubungan antara *subjective well-being* dengan *organizational citizenship behavior* pada polwan yang bekerja di Polda D.I. Yogyakarta ?

## **B. Tujuan dan manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Subjective Well-Being* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Polwan yang bekerja di Polda D.I. Yogyakarta.

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumbangan pengetahuan bagi perkembangan lingkup psikologi, terutama bagi Polda DIY mengenai pentingnya memiliki SWB yang tinggi untuk meningkatkan OCB pada Polwan.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi polwan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* dengan cara meningkatkan *subjective well-being*.