

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Organisasi adalah bagian sosial yang berisi dua individu atau lebih, bersama-sama memiliki tujuan yang ingin dicapai, sehingga setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (Robbins & Judge, 2008). Menurut Wright (2005) sumber daya manusia amatlah vital bagi organisasi karena berperan sebagai penggerak utama organisasi dan berdampak pada sumber daya lain. Dengan demikian, kontribusi sumber daya manusia berperan dalam kinerja organisasi untuk mencapai tujuannya. Bagi Robbins & Judge (2008), karyawan harus selalu dilibatkan untuk mencapai keberhasilan dalam hal apapun demi meningkatkan produktivitas dan kualitas perusahaan.

Perkembangan perusahaan garmen di wilayah Kabupaten Cilacap dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan perusahaan garmen memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat Cilacap. Ketertarikan konsumen yang meningkat terhadap produk-produk yang dihasilkan dari perusahaan garmen, membuat beberapa pengusaha mendirikan perusahaan garmen di wilayah Cilacap. Salah satu perusahaan garmen di Cilacap adalah PT.X, hasil wawancara yang dilakukan dengan *human resources* di PT.X menjelaskan bahwa perusahaan garmen di wilayah Kabupaten Cilacap memang sudah ada beberapa yang berdiri namun dikarenakan PT.X ini berdirinya lebih awal pada tahun 2014 an di wilayah Cilacap dan hal tersebut membuat dampak positif tersendiri untuk masyarakat wilayah Kecamatan Karangpucung dan sekitarnya

dalam meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik untuk karyawan yang bekerja di PT.X dari segi perekonomiannya.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan *human resources* di PT.X menjelaskan bahwa perusahaan ini dirahasiakan terkait nama dan detailnya tidak berkenan untuk dijelaskan dalam penulisan penelitian ini, namun *human resources* memberikan informasi dari hasil wawancara bahwa untuk bagian-bagian produksi di PT.X meliputi bagian pembuatan pola, CAD (*computer aided design*), pengambilan sampel, *warehouse* (gudang kain), PPIC (Perencanaan dan Pengendalian Produksi), pemotongan, bagian menjahit, *printing*, bordiran, dan *finishing* (gosok, packing dan lain sebagainya). Jumlah karyawan produksi sekitar 180 an lebih yang sudah bekerja minimal 2 tahun; dan untuk hari kerja senin sampai sabtu serta pembagian shift hanya ada 1 shift yaitu hanya shift pagi yang dimulai pukul 07.00 – 17.00 WIB.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, menurut *human resources* perusahaan garmen di PT.X menjelaskan terkait kondisi-kondisi yang terjadi meliputi sistem kerja terkait data kehadiran sudah dilakukan menggunakan *scan finger*, sistem peraturan kendaraan yang membawa bahan produksi baik terkait surat jalan serta bongkar muatannya didata oleh sekertaris dan di cek terlebih dahulu oleh *security*, dan terkait masuk dan keluarnya tamu didata juga oleh *security*, dan sistem peraturan terkait kehadiran untuk bagian produksi keterlambatannya maksimal 20 menit, dan sistem peraturan kerja karyawan produksi diwajibkan menggunakan seragam yang sudah diberikan serta menggunakan celana panjang dan sepatu, sistem terkait kebersihan lingkungan kerja setiap bagian-bagian produksi

membersihkan area tempat masing-masing ketika selesai dalam melakukan pekerjaannya sesuai arahan dari kepala produksi, dan untuk sistem terkait target produksi dalam perusahaan garment di PT.X ini tergantung dari pesanan konsumen misalnya untuk bulan juni ini ada pesanan dalam pembuatan celana jeans untuk ke Semarang, dalam terget satu bulan pembuatan dari jumlah pesanan pembuatan celana jeans harus sudah selesai dan sudah harus dikirim.

Dari kondisi-kondisi yang terjadi terkait sistem kerja yang ada di PT.X yang sudah dijelaskan oleh *human resouces* di PT.X menjelaskan untuk sistem terkait target produksi dapat terlaksana sepenuhnya dibutuhkan perilaku sukarela dari masing-masing karyawan, agar beban kerja dan masa kerja yang didapatkan dari masing-masing karyawan di bagian-bagian produksi berkurang serta setiap karyawan dapat mencapai target produksi dan perusahaan juga mencapai target produksi, sehingga dibutuhkan perilaku sukarela antara masing-masing karyawan dibagian produksi perusahaan garmen.

Menurut Dunlop (2004) kinerja karyawan harus ditingkatkan secara optimal oleh perusahaan atau organisasi, karena tiap kinerja individu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja tim, bahkan kinerja perusahaan dalam mencapai keunggulan. Keunggulan yang ingin dicapai sebuah organisasi dipengaruhi salah satunya melalui efisiensi dan efektivitas karyawannya. Oleh sebab itu, seringkali organisasi menginginkan karyawan yang proaktif, kolaboratif, dan berkomitmen dalam memiliki standar kinerja yang tinggi (Salas-Vallina, 2017). Realita sekarang Indonesia masih menjadi negara yang kualitas SDM nya tergolong rendah, dimana ini didukung data BPS (Badan Pusat Statistik) 2022 bahwa tenaga

kerja dengan pendidikan Diploma dan Sarjana hanya sebesar 12,6%, sehingga dengan didominasinya tenaga kerja berpendidikan rendah, ini mempengaruhi perfoma kerja yang akhirnya menimbulkan persoalan-persoalan pelanggaran disiplin kerja pada instansi.

Penelitian Dana (dalam Setyawan & Sahrah, 2012) pada salah satu perusahaan membuktikan karyawan tidak memiliki daya usaha lebih dalam bekerja, malah perlu mendapat tekanan dari pimpinan dulu lalu mau berusaha. Berdasarkan pemantauannya juga diperoleh banyak karyawan yang datang tidak tepat waktu namun balik lebih dulu. Selain itu, karyawan tidak fokus pada apa yang dikerjakan saat jam kerja malah melakukan kegiatan lain yang tidak memiliki hubungan dengan pekerjaan yang ada. Melihat dari hal tersebut Organ, Podsakoff, & Mackenzie (2006) menyatakan perilaku *in-role* yang ditunjukkan karyawan secara maksimal saja tidak cukup, perusahaan juga memerlukan karyawan dengan perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* atau disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu memberikan manfaat pada organisasi, dimana karyawan melakukan standar melebihi peran yang ada.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) yaitu suatu perilaku keikhlasan yang di tunjukan oleh seseorang dalam bekerja untuk meningkatkan keefektivitasnya, serta efesiensinya ketika bekerja di suatu perusahaan. Perilaku ini dianggap sebagai perilaku yang memiliki peran penting bagi organisasi, dikarenakan dapat membantu organisasi perusahaan. Ketika perusahaan dapat memberikan peningkatan perilaku OCB pada tenaga kerja maka perusahaan nantinya bisa mendapatkan keuntungan

seperti produktivitas, efisiensi dan efektifitas, serta komitmen pada karyawan dapat meningkat. OCB didefinisikan oleh Greenberg & Baron (2003) sebagai perilaku dimana anggota organisasi melakukan pekerjaan melebihi persyaratan resmi organisasi yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan organisasi. Menurut Organ (2006) OCB merupakan perilaku yang fleksibel dan biasanya tidak terlihat baik antara tenaga kerja lain dan organisasi, yang dimana manfaat yang diberikan untuk perusahaan dapat lebih, dan tetapi biasanya kurang mendapatkan secara langsung dari sistem penghargaan dan fungsi organisasi. Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) menyatakan bahwa ada 5 (lima) aspek yang terdapat pada *Organizational Citizenship Behavior* yaitu : *altruisme, courtesy, conscientiousness, sportmanship dan civic virtue*.

Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil data dari Saputra (2019) yang didapatkan dari tenaga kerja dalam pelaksanaan teknis pendidikan yang ada di Yogyakarta yang menunjukkan kategorisasi OCB pada tenaga kerja yang berada dalam kategori tinggi ada 3,3 %,sedang 86,7%,rendah 10%. Selanjutnya untuk penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan presentase kategori OCB tinggi ada 23%,sedang 46%,rendah 31% dari 60 tenaga kerja. Untuk peneliti selanjutnya yang dilakukan oleh Yuniasanti (2014) dari hasil data penelitian OCB untuk presentase kategori tinggi berada di 3%, sedang 63%, rendah 3%. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat OCB yang masih sedang pada karyawan harus ditingkatkan lagi agar karyawan dapat membantu efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya, namun sebaliknya jika OCB pada karyawan rendah justru akan menurunkan efektivitas organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara 5 orang karyawan PT. X pada 25 Oktober 2022 prapenelitian yang mengacu pada aspek-aspek *organizational citizenship behavior* menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006). Diperoleh pada aspek *altruisme* bahwa 4 dari 5 karyawan mengungkapkan bahwa mereka mau membantu teman kerja yang terlihat membutuhkan bantuan pekerjaannya jika hanya mereka meminta bantuan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut karyawan tersebut kurang peduli kepada rekan kerjanya. Sehingga mengakibatkan hubungan yang kurang baik dalam pekerjaan.

Pada aspek *courtesy* terdapat 4 dari 5 karyawan mengungkapkan bahwa subjek suka mengobrol dengan teman kerjanya pada saat sedang bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang menghormati karyawan lain yang sedang fokus dengan pekerjaannya. Sehingga karyawan kurang produktif dalam melakukan pekerjaan.

Pada aspek *conscientiousness* 3 dari 5 karyawan mengungkapkan merasa sering bosan dengan pekerjaannya sehingga sering menyepelkan pekerjaan tersebut dengan cara bermasalah-malasan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki *conscientiousness* yang rendah. Sehingga karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan maksimal, oleh sebab itu karyawan bekerja sesuka nya saja.

Pada aspek *sportsmanship* semua subjek tidak terdapat kendala permasalahan jika karyawan lain melakukan ibadah ditengah jam kerja. Pada aspek *civic virtue* 4 dari 5 karyawan mengatakan akan ikut berpartisipasi pada kegiatan yang diselenggarakan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat

disimpulkan bahwa 3 dari 5 subjek dapat di indikasikan memiliki masalah OCB dalam dirinya.

Menurut Podsakoff et al. (2000) dalam hasil penelitiannya mengenai pengaruh terkait OCB terhadap kinerja tenaga kerja produksi di dalam organisasi yang meliputi peningkatan untuk produktivitas baik itu sumber daya, tenaga kerja, manager dan secara keseluruhan dapat membantu menjadi sarana yang efektif guna untuk mengkoordinasi dalam kegiatan bekerja yang dimana dapat meningkatkan kemampuan suatu organisasi untuk mempertahankan serta menarik tenaga karyawan yang berkompeten dalam hal peningkatan keseimbangan kinerja dalam suatu organisasi serta kemampuan organisasi untuk mengikuti perubahan dalam lingkungan kerja. Hal ini sangat berpengaruh pada karyawan dibagian produksi, dimana bagian produksi yang merupakan *core bussines* perusahaan. Sehingga karyawan produksi diharapkan memiliki perilaku OCB yang tinggi.

Menurut Pratiwi (2013) dengan adanya OCB, diharapkan pergesekan antar karyawan akan berkurang dan produktivitas akan meningkat. Perilaku ini secara tidak langsung dapat menguntungkan perusahaan atau organisasi dengan cara yang menguntungkan baik pencapaian organisasi itu sendiri, ataupun kehidupan sosial di dalam organisasi tersebut.

Peningkatan produktivitas baik antara atasan maupun bawahan, interkoneksi aktivitas staff, mempertahankan personel terbaik, dan membangun modal sosial adalah semua efek yang dapat diperoleh OCB. Meskipun OCB tidak diamanatkan oleh organisasi, diperkirakan jika dipraktikkan, akan meningkatkan tingkat efektivitas organisasi dan kelompok (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat berdampak pada efektivitas organisasi karena dapat membantu rekan kerja dan manajer menjadi lebih produktif, dapat membantu organisasi menggunakan sumber dayanya secara lebih efektif untuk tujuan produktif, dapat membantu mengurangi kebutuhan untuk menyediakan sumber daya untuk pemeliharaan karyawan, dapat digunakan untuk secara efektif mengkoordinasikan aktivitas kegiatan yang meliputi tim dan kelompok kerja, dan dapat membantu organisasi menjadi lebih efisien (Zain dkk, 2017).

Menurut Manurung dkk, (2020) OCB mampu mempengaruhi efektivitas organisasi karena berbagai faktor, antara lain peningkatan keseimbangan kinerja, peningkatan produktivitas, peningkatan produktivitas manajerial, serta peningkatan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja, dan dasar yang efektif untuk kegiatan koordinasi antar tim. anggota dan antar kelompok kerja. Sedangkan dampak negatif OCB menurut Bolino (2006) yaitu tenaga kerja yang melakukan perilaku OCB ditujukan hanya sebagai kepentingan bagi masing-masing setiap tenaga kerja, bukan melainkan untuk kepentingan organisasi dan juga melakukannya dengan tidak sepenuh hati. Tenaga kerja juga memungkinkan memberikan kesan yang dimana tenaga kerja memiliki OCB yang baik agar atasan memberikan kesan terhadap tenaga kerja memiliki OCB yang baik. Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu: suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, serta budaya dan iklim organisasi.



Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) menjelaskan bahwa suasana hati (*mood*) adalah suatu bentuk dari sebuah karakteristik yang dimana karakteristik tersebut dapat berubah-ubah, jika suasana hati positif maka dampak yang dimunculkan nantinya keinginan dalam melakukan perilaku menolong rekan lain atau kepada kelompok dapat muncul. Menurut Fathiyah (2020) menjelaskan bahwa afek adalah sebuah konsep yang mencakup mood dan emosi yang dimana dimensi valensinya bersifat dua arah yang mengarah pada emosi positif maupun emosi negatif dan dibedakan dari bagaimana tingkat aktivasinya. Afek positif merefleksikan keadaan aktif, siaga, dan memiliki energi yang tinggi. Seseorang yang memiliki afek positif tinggi pada suatu aktivitas cenderung senang, fokus, penuh semangat terkait dengan aktivitas yang dilakukan. Sebaliknya, afek negatif menunjukkan intensitas emosi yang tidak menyenangkan, misalnya cemas, lelah, lesu, takut, memusuhi, menyemooh, dan benci. Menurut Jex & Brit (dalam Basid, 2020) menjelaskan bahwa ketertarikan yang diinginkan dalam munculkan perilaku menolong kepada seseorang dan sikap positifnya muncul dari suasana hati yang dirasakan positif nantinya dapat sigap dan kecatan dalam membantu seseorang. Begitu juga saat seseorang memperkuat perilakunya untuk melakukan perilaku kebaikan dikarenakan pada kondisi perasaan yang baik maupun senang dalam memberikan kontribusi bagi orang lain dan organisasi. Menurut Prakoso & Listiara (2017) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa faktor suasana hati (*mood*) atau perasaan *happiness at work* ialah salah satu wujud dari perasaan positif, dan perasaan positif merupakan salah satu faktor yang membentuk OCB, dengan kata

lain *happiness at work* dapat menjadi salah satu bentuk pendorong OCB pada karyawan.

Berdasarkan faktor-faktor diatas, peneliti memilih faktor suasana hati (*mood*) yang didalamnya terdapat *happines at work*. Peneliti memilih variabel *happiness at work* dikarenakan dari hasil wawancara dalam penelitian ini dengan *human resources* di PT.X menjelaskan bahwa pentingnya karyawan dalam mengelola susasan hati dari setiap individu ditempat kerja, dikarenakan ketika susasana hati berada dalam perasaan yang positif kinerja yang dihasilkan juga berdampak positif serta memiliki kebaikan tersendiri untuk karyawan baik itu terkait hasil yang didapatkan ataupun sebagainya serta berdampak juga untuk perusahaan. Begitu juga sebaliknya jika susasana berada dalam perasan yang negatif maka karyawan dan perusahaan akan memiliki timbal balik yang negatif. Hal tersebut dikarenakan di PT.X sesuai apa yang sudah dijelaskan oleh *human resources* di PT.X di penjelasan diatas terkait karyawan yang dimana ketika karyawan memiliki perilaku sukarela dari masing-masing karyawan yang tinggi maka nantinya beban kerja yang dialami oleh karyawan tidak terlalu tinggi serta dapat mengefisiensikan segala sesuatu yang ada pada perusahaan terkait sistem dan kondisi-kondisi yang terjadi di tempat kerja salah satunya seperti sistem terget produksi agar karyawan dan perusahaan dapat mencapai apa yang menjadi tujuannya.

Menurut hasil wawancara dengan *human resources* di PT.X menambahkan penjelasan terkait tercapainya suatu tujuan baik itu dari karyawan dan perusahaan harus dapat di imbangi antara kerjasama dalam melakukan perilaku sukarela dari tiap-tiap karyawan dengan cara seseorang dapat mengetahui susasana hati dari

masing-masing karyawan baik itu secara positif maupun negatif. Menurut Agustina dkk., (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi variabel *happiness at work* sebesar 79,7%. Menurut Fisher (2010) *happiness at work* memiliki manfaat, salah satunya adalah meningkatnya sumbangsih bagi perusahaan dalam hal ini peningkatan performansi kerja berupa retensi, disiplin waktu, dan OCB.

Menurut Fisher (2010) mendefinisikan *happiness at work* sebagai perasaan positif mengenai organisasi secara keseluruhan, fitur pekerjaan, sikap tertentu di tempat kerja, dan pekerjaan itu sendiri. Menurut Pryce-Jones (2010) mendefinisikan *happiness at work* adalah perasaan dari sikap positif di tempat kerja dapat membantu orang bekerja lebih baik dalam pekerjaan mereka dan mencapai potensi penuh mereka dengan membantu mereka melihat tantangan dan manfaat bekerja baik sendiri maupun bersama orang lain. Ketika orang terlibat dalam tugas yang berhubungan dengan pekerjaan, mereka harus merasakan emosi positif dan melakukan perilaku positif untuk menilai apakah mereka senang atau tidak. Menurut Fisher (2010) menyatakan *happiness at work* memiliki tiga dimensi yaitu *engagement, job satisfaction, dan affective organizational commitment*.

Fisher (2010) menyatakan *mekanisme happiness at work* berpengaruh pada OCB dapat dilihat dari karyawan yang merasa bahagia saat bekerja akan dapat memberikan kontribusi yang lebih pada pekerjaannya. Konteks ini menggambarkan *happiness at work* berdampak pada peningkatan kontribusi bagi perusahaan dalam bentuk OCB, datang tepat waktu, dan retensi (Bestari dan Prasetyo, 2019). Menurut Pryce-Jones (2010) menjelaskan mengenai konsep *happiness at work* sebagai sikap

yang dapat membantu individu dalam meningkatkan performa kerja dan mencapai potensi diri yang maksimal dengan cara menyadari akan adanya kesulitan dan kemudahan dalam bekerja baik secara individu maupun bersama-sama. Karyawan yang merasa bahagia akan pekerjaannya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi organisasinya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *happiness at work* maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Begitupun sebaliknya, semakin rendah *happiness at work* maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan?

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### 1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT. X.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini, peneliti dapat memberikan sumbangan pengetahuan di bidang Psikologi maupun bidang lainnya yang berhubungan dengan *happiness at work* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

b. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perusahaan mengenai pentingnya *happiness at work* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawannya.