

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini, jumlah perusahaan di Indonesia semakin bertambah sehingga mengakibatkan situasi yang semakin kompetitif. Situasi yang semakin kompetitif ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai SDM yang berkualitas. Persaingan perusahaan di era globalisasi semakin meningkat yang menyebabkan munculnya tuntutan yang tidak bisa dihindari sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Sebuah perusahaan dapat berjalan efektif bila didukung oleh SDM di perusahaan tersebut, oleh karena itu dibutuhkan SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan tanggap terhadap perubahan-perubahan teknologi (Sutrisno, 2010).

Setiap perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang handal dalam bekerja guna menjalankan fungsinya dengan optimal dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Bekerja merupakan bagian dari kehidupan individu yang tujuannya adalah untuk memperoleh imbalan yang sesuai dan berguna untuk mencukupi kebutuhannya. Sangat banyak jenis pekerjaan salah satu diantaranya karyawan di bidang Teknologi Industri. Menurut kamus Webster teknik industri adalah disiplin ilmu teknik yang berkaitan langsung dengan perancangan, perbaikan, dan

instalasi sistem yang terintegrasi yang berupa orang, material, dan energi di dalam suatu industri.

Turner (2000) menjelaskan bahwa teknik industri membutuhkan pengetahuan dan keterampilan khusus dibidang matematika, fisik, dan ilmu sosial yang digabungkan dengan prinsip-prinsip dan metode-metode analisis teknik untuk memprediksi dan mengevaluasi hasil dalam merancang suatu sistem. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi industri adalah PT X di Yogyakarta. PT X di Yogyakarta merupakan sebuah organisasi teknologi industri daerah Yogyakarta yang dimana organisasi senantiasa harus selalu meningkatkan kompetensi dan kinerja guna meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan kualitas lulusan. Peningkatan ini dengan upaya menanamkan nilai-nilai luhur berupa intelek, integritas, intensif dan ikhlas serta berpikir interpreneur. Organisasi ini bertujuan untuk mencetak sumber daya manusia yang unggul dan beretika dengan menghasilkan lulusan/SDM yang berkompeten, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan teknik secara profesional dan terstandar, meningkatkan kompetensi SDM manusia dan sarana prasarana, meningkatkan pengelolaan keuangan, meningkatkan kinerja karyawan yang siap mendidik dan melatih SDM lebih dari yang diharapkan organisasi. Bertekad menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan secara profesional serta senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan perangkat yang digunakan baik kurikulum, metodologi, maupun SDM agar output yang dihasilkan memiliki kompetensi terstandar dan beretika yang bermanfaat bagi dirinya dan masyarakat.

Terdapat empat jurusan/bidang studi di PT X yaitu teknik sipil dan *furniture* (bangunan), teknik elektro dan informatika, teknik pemesinan dan teknik otomotif serta dengan dukungan SDM yang ada di PT X yaitu fasilitas dan peralatan praktek yang relatif modern sesuai dengan kebutuhan perkembangan industri dan didukung SDM yang berkompeten, PT X memiliki tugas pokok dan fungsinya untuk melayani Pendidikan dan Pelatihan bagi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri/Swasta, Perguruan Tinggi Negeri/Swasta, Instansi/Lembaga, Dunia Usaha/Dunia Industri dan Masyarakat Umum dari DIY maupun Luar DIY.

Berdasarkan tujuan organisasi yang dimana ingin lebih meningkatkan kinerja karyawan yang siap mendidik dan melatih SDM lebih dari yang diharapkan organisasi, maka dari itu organisasi membutuhkan *organizational citizenship behavior* (ocb) yang tinggi untuk diri para karyawannya (Robbins & Judge, 2008). Kaswan (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* akan membawa karyawan secara sukarela melakukan segala untuk mewujudkan tujuan perusahaan, seperti mengeluarkan pendapat yang konstruktif, membantu timnya, menghindari konflik, dan lapang dada memahami gangguan kerja yang terkadang sulit diprediksi atau terjadi secara spontan.

Konovsky dan Pugh (dalam Koesmono, 2006) mengelompokkan perilaku karyawan di tempat kerjanya menjadi 2 jenis yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas resminya (*in-role behavior*), dan perilaku di luar peran resmi (*extrarole behavior*). Menurut Konovsky dan Pugh, perilaku *extra-role* juga sangat penting

artinya bagi keefektifan perusahaan, yang dalam jangka panjang akan berdampak positif terhadap kelangsungan hidup dari perusahaan itu, salah satu contoh perilaku *extra-role* adalah perilaku *organizational citizenship behavior* (ocb).

Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) mendefinisikan OCB 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 dapat ditandai dengan bantuan yang diberikan bukan merupakan bagian dari tugas, dilakukan secara spontan dan tidak diminta dan dengan membantu rekan kerja tidak akan menjadikan karyawan memperoleh *reward*. Aspek-aspek OCB menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) terbagi menjadi lima aspek, yaitu : (1) *Altruism*, perilaku menolong yang timbul bukan karena adanya tekanan atau kewajiban pada tugas-tugas yang berkaitan dengan operasi-operasi organisasional, melainkan tindakan tersebut bersifat sukarela dan tidak berdasar norma-norma tertentu. (2) *Consciousness*, perilaku melebihi standar persyaratan minimum organisasi yang diharapkan organisasi. (3) *Courtesy*, perilaku yang bersifat menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah interpersonal. (4) *Sportmanship*, perilaku yang menunjukkan daya toleransi dan sportifitas tinggi terhadap organisasi tanpa mengeluh kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan atau masalah bahkan jika individu tidak setuju atau setuju dengan perubahan yang terjadi dalam organisasi. (5) *Civic Virtue* Perilaku

yang menunjukkan keinginan untuk tanggung jawab dan berperan serta dalam aktivitas organisasi, memiliki kepedulian terhadap kelangsungan organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku positif dari anggota organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja serta memberikan kontribusi lebih dari apa yang di tuntut secara formal oleh organisasi. Oleh karena itu penelitian yang menguji faktor-faktor yang dapat mendorong warga organisasi untuk menunjukkan OCB sangat perlu dilakukan (Sambung, Thoyib, Afnan dan Surachman, 2012). Fenomena mengenai OCB memang sangat menarik untuk diteliti karena pengertian OCB lebih luas dari pada komitmen. OCB berkontribusi langsung pada performa organisasi, yaitu dengan membuat organisasi menjadi tempat yang menarik untuk bekerja dengan rekan kerja. Hal ini karena setiap karyawan memperlakukan rekan kerjanya dengan ramah dan penuh pertimbangan. Robbins dan Judge (dalam Ticoalu, 2013) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan beragam. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akira & Jatmika di Rumah Sakit Ibu dan Anak X yang berlokasi di Bandung pada tahun 2015, dari 120 responden sebanyak 19 perawat (16.24%) memiliki OCB yang sangat rendah, 38 perawat (32.48%) memiliki OCB yang rendah, 29 perawat (24.79) memiliki OCB yang sedang, 30 perawat (25.64%) memiliki OCB yang tinggi sedangkan sisanya 1

orang perawat (0,85%) memiliki OCB yang sangat tinggi. Selain itu peneliti melakukan wawancara untuk memperkuat data penelitian.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 3 Desember 2018 kepada 12 orang karyawan PT X di Yogyakarta, diantaranya terindikasi memiliki *organizational citizenship behavior* (ocb) yang rendah. Perilaku OCB yang rendah akan berdampak pada kinerja karyawan sehingga permasalahan ocb di perusahaan tersebut harus segera ditangani. Hasil dari data yang diperoleh berkaitan dengan aspek *organizational citizenship behavior* (ocb) diantaranya (1) aspek *altruism* di tempat kerja atau perilaku menolong, hasil wawancara 7 dari 12 responden memiliki masalah dengan perilaku menolong. Subjek menyatakan bahwa perilaku menolong diantara rekan kerjanya sangat kurang ada rasa dan keinginan untuk saling tolong menolong antar sesama rekan kerja pada saat sedang menjalankan tugas; (2) aspek *constiousness* ditempat kerja atau mengikuti peraturan serta prosedur organisasi dengan bijaksana, hasil wawancara 9 dari 12 responden menyatakan bahwa tidak menjalankan tugas sesuai peraturan serta prosedur dengan bijak dan merasa tidak menyelesaikan tugas dan pekerjaan tepat pada waktunya dikarenakan tidak puas dengan pekerjaannya yang sekarang dan kurang adanya dorongan atau motivasi dalam diri karyawan tersebut untuk melaksanakan pekerjaannya; (3) aspek *courtesy* ditempat kerja atau perilaku membantu untuk mencegah terjadinya permasalahan sebelum terjadi, hasil wawancara 6 dari 12 responden memiliki masalah dengan aspek tersebut. Responden menyatakan bahwa diantara rekan kerjanya sering tidak

mengembalikan barang yang telah digunakan pada tempatnya; (4) aspek *sportmanship* ditempat kerja atau bertoleransi baik dengan rekan kerja maupun organisasi. Hasil wawancara menunjukkan 7 dari 12 responden memiliki masalah terkait aspek tersebut. Responden menyatakan rekan kerja suka mengajak bergosip atau membicarakan hal-hal yang tidak penting saat jam kerja, mengeluh serta saling meremehkan satu sama lain; (5) aspek *civic virtue* di tempat kerja atau partisipasi yang bertanggung jawab terhadap kehidupan politik yang ada dalam organisasi. Hasil wawancara 8 dari 12 responden menyatakan sering tidak menghadiri rapat dan kurang memberikan respons dalam setiap kegiatan organisasi.

Oleh karena itu dibutuhkan *organizational citizenship behavior (ocb)* yang tinggi dalam diri karyawan PT X di Yogyakarta. Menurut Organ, dkk (2006) OCB berperan penting bagi berjalannya kehidupan organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan, menghemat SDM yang dimiliki manajemen dan menjadi cara mengkoordinasi kegiatan tim kerja yang efektif. Selain itu, dengan adanya OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, sehingga karyawan mampu untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa karyawan PT X di Yogyakarta memerlukan OCB yang tinggi agar dapat menjalani tugas-tugasnya secara efisien dan bersedia menunjukkan dedikasinya untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan bersedia bekerja melebihi waktu kerjanya tanpa mengharapkan imbalan.

Banyak perusahaan yang terlambat menyadari bahwa karyawan membantu hotel dalam mencapai tujuan perusahaan, meski masih terdapat perilaku indisipliner karyawan yang tidak menguntungkan perusahaan. Karyawan yang menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* (ocb) akan melakukan tindakan-tindakan di luar tugas resminya hanya agar efektifitas organisasi dapat meningkat dan berdampak pada peningkatan mutu lembaga perusahaan yang menaunginya. Tetapi faktanya tidak semua karyawan menampilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. OCB mengacu pada perilaku-perilaku diluar kewajiban dari yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan. Mencakup perilaku membantu orang lain tanpa pamrih, melakukan pekerjaan yang berat dengan sabar, ikut terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi, dan melakukan kinerja yang melebihi kewajiban dari yang diperintahkan (McShane & Von Glinow, 2003).

OCB yang dilakukan karyawan di tengah persaingan dengan perusahaan dapat berdampak baik bagi perusahaan. Harapannya karyawan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi karena hal tersebut merupakan salah satu indikasi perusahaan yang berhasil mengelola sumber daya manusianya. Dengan mengetahui tingkat OCB, perusahaan dapat mencegah rendahnya perilaku OCB yang akan terjadi di masa mendatang dan dapat mempersiapkan strategi untuk mengatasinya. Tingkat OCB rendah merupakan suatu hal yang tidak dikehendaki



sebuah perusahaan. Hal tersebut menyebabkan kurang berkembangnya perusahaan dalam mencapai tujuannya Smith (dalam Paramita, dkk, 2007).

Menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya OCB adalah sebagai berikut : (1)Kepuasan Kerja (2) Keadilan (3) Motivasi Instrinsik (4) Gaya Kepemimpinan (5) Budaya dan Iklim Organisasi (6) Jenis Kelamin (7) Masa Kerja (8) Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi.

Berdasarkan faktor- faktor yang mempengaruhi OCB, peneliti memilih faktor kepuasan kerja dan motivasi intrinsik. Konsep kepuasan kerja menjelaskan kesediaan karyawan dalam berbagai bentuk perilaku OCB secara sukarela demi kemajuan perusahaannya (George & Jones, 2002). Robbins (2001) menjelaskan konsep motivasi intrinsik sebagai suatu kondisi yang mendorong atau menjadikan sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Senada dengan yang penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2016) menyatakan motivasi intrinsik yang ada pada diri karyawan yang membuat karyawan tersebut bekerja lebih dari yang diharapkan bahkan diluar tanggung jawabnya. Serta menyatakan terdapat hubungan antara motivasi intrinsik dan kepuasan kerja dengan OCB pada karyawan. Lebih lanjut berdasarkan hasil wawancara, terdapat 9 karyawan mengatakan kurangnya rasa puas pada pekerjaannya serta kurang adanya motivasi intrinsik dari dalam diri karyawan, sehingga membuat karyawan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka dari itu peneliti memilih kepuasan kerja dan motivasi intrinsik

sebagai fokus penelitian pada variabel bebas dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti memilih kepuasan kerja dan motivasi intrinsik untuk dijadikan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena karyawan yang mempunyai kepuasan kerja dan motivasi intrinsik yang baik akan berusaha untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun dari organisasi.

Robbins (2007), kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. As'ad (1981) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaan sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pemimpin dengan sesama karyawan, dan setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada pada dirinya. Dari sudut pandang masyarakat dan karyawan, kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki kesehatan fisik yang lebih baik, mempelajari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan baru dengan lebih cepat, memiliki sedikit kecelakaan kerja, mengajukan sedikit keluhan dan menurunkan tingkat stress. Menurut Robbins (2007), kepuasan kerja memiliki lima aspek yaitu: (1) Gaji (2) Pekerjaan itu sendiri (3) Sikap atasan (4) Rekan kerja (5) Promosi.

Jex (2002) menjelaskan bahwa kepuasan kerja membuat karyawan memiliki perasaan positif terhadap perusahaan. Jex menjelaskan lebih lanjut ketika karyawan memiliki perasaan yang positif terhadap perusahaan, hal ini akan cenderung

memunculkan perilaku OCB. Pendapat ini didukung pula oleh Goerge & Brief (dalam Jex, 2002) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja akan meningkatkan perasaan positif dalam bekerja, sehingga frekuensi mereka dalam menolong rekan kerja menjadi semakin meningkat pola perilaku menolong inilah yang merupakan perilaku OCB dalam perusahaan.

Selain kepuasan kerja dari karyawan, dalam menentukan sikap kerja tidak terlepas dari dorongan dalam diri individu, dorongan dari individu untuk melakukan tindakan sering disebut motivasi (Ivancevich, 2005). Thomas (2000) yang mengungkapkan bahwa motivasi intrinsik merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri seseorang karena terlibat dalam kegiatan untuk dirinya sendiri dan memperoleh kesenangan serta kepuasan dari partisipasinya tersebut. Seseorang yang memiliki motivasi intrinsik pada dirinya akan melakukan kegiatan-kegiatan yang menguntungkan organisasi tanpa memperdulikan *reward*, dikarenakan seorang individu tersebut memiliki kesenangan untuk melibatkan dirinya dalam kegiatan organisasi, seperti membantu tugas rekan kerja, melakukan tugas extra, disiplin dan lain-lain, hal ini terkait dengan OCB. Deci (dalam Marinak & Grambell, 2008) mengemukakan motivasi intrinsik secara operasional digambarkan sebagai ketekunan terhadap tugas. Seperti yang diungkapkan Wexley & Yukl (1977) bahwa motivasi intrinsik adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk menggambarkan usaha yang telah dicurahkan dalam suatu pekerjaan guna memenuhi kebutuhan pertumbuhan seperti keberhasilan,

keahlian, serta aktualisasi diri. Menurut Thomas (2000), aspek motivasi intrinsik adalah pilihan, kompetensi, penuh arti, serta kemajuan.

Perilaku OCB yang dilakukan karyawan ini muncul salah satunya disebabkan karena adanya motivasi untuk bekerja yang berasal dari diri mereka. Seperti yang diungkapkan Alizadeh, dkk., (2012) bahwa perilaku OCB dapat muncul salah satunya adalah karena pengaruh motivasi karyawan dalam bekerja. Novliadi (2006) juga mengemukakan faktor-faktor dari OCB yang salah satunya adalah motivasi intrinsik, karena OCB muncul sebagai perwujudan dari motivasi intrinsik.

Oleh karena itu, peneliti merumuskan masalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi intrinsik dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT X di Yogyakarta?

## **B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dan motivasi intrinsik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Memberikan sesuatu yang baru bagi perusahaan terkait Psikologi Industri dan Organisasi khususnya masalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan motivasi intrinsik. Kemudian dapat memberikan sumbangan bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat praktis

1. Bagi karyawan PT X

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang OCB, sehingga karyawan PT X dapat mengetahui cara meningkatkan OCB yang dimilikinya.

2. Bagi PT X

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi PT X agar lebih memperhatikan OCB karyawannya.