

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Organisasi menghadapi berbagai tantangan, baik dari lingkungan eksternal maupun dari lingkungan internal dalam proses mencapai tujuan. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor internal yang terpenting untuk mencapai keberhasilan organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan organisasi. Menurut Dian A.K (2014), keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan pada kegiatan pemberdayaan manusia.

Sesuai dengan PermenPAN No. PER/18/M.PAN/11/2008, UPT (Unit Pelaksana Teknis) adalah organisasi mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau penunjang tertentu. Tugas teknis operasional adalah tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis tertentu yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Dalam Pergub DIY No. 56 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan OlahRaga maksud dan tujuan dibentuknya Unit Pelaksana Teknis ini yaitu untuk menampung urusan Pendidikan dan Menengah Kejuruan yang beralih dari Kabupaten atau Kota Ke Pemerintah Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta, serta sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan, kepemudaan, dan olahraga di lingkungan Pemerintah Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan salah satu visi dan misi dari Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini yaitu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan teknik secara profesional dan terstandar baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarannya. Adapun Tugas pokok dan fungsi dari Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 49 tahun 2008 adalah 1). Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan keteknikan, 2). Penyusunan program Unit Pelaksana Teknis Pendidikan, 3). Penyelenggaraan ketatausahaan, 4). Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan keteknikan bagi siswa Sekolah Menengah Kejuruan kelompok teknologi dan industri dalam pelaksanaan kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan, 5). Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan keeknikan bagi instansi, Dunia Usaha (DU), Dunia Industri (DI), dan masyarakat 6). Penyelenggaraan dan penyediaan fasilitas praktek mahasiswa dari Lembaga Pendidikan Tinggi Negeri, dan Swasta, 6). Pelayanan konsultasi, observasi, pengembangan, dan rekayasa di bidang keteknikan, 7). Pelayanan jasa dan produksi bidang keteknikan, 8). Pelaksanaan kerjasama dengan Sekolah Menengah Kejuruan keteknikan, Kursus-kursus keteknikan, dunia usaha dan dunia industri dalam pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi, 9). Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan program Unit Pelaksana Teknis Pendidikan 10). Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya, maka pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta tersebut, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan secara profesional. Menurut Newland (2012) berpendapat bahwa kesuksesan dalam organisasi tidak lepas dari atribut peran

daripada anggota pengurusnya, tanpa anggota pengurus sebuah organisasi tidak akan berdiri.

Agar tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknik Pendidikan di Yogyakarta ini dapat dilaksanakan dengan maksimal, maka perlu peningkatan kinerja. Untuk itu, dalam meningkatkan kinerja diharapkan pegawai yang memiliki kemampuan berempati dalam bekerja. Kemampuan berempati merupakan manifestasi dari seorang pegawai sebagai makhluk sosial. Dengan empati, seseorang akan dapat memahami orang lain dan lingkungannya yang kemudian akan memunculkan perilaku sukarela menolong dan membentuk perilaku prososial (Howe, 2015). Perilaku prososial sering juga disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* atau disingkat OCB dalam organisasi. OCB merupakan istilah lain dari perilaku kewargaan dalam organisasi. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Robbins dan Judge (2015), bahwa perilaku kewargaan merupakan perilaku diskresioner yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja.

Menurut Murugesan, Raja, dan Kannan (2013), bahwa OCB termasuk "pro-sosial" atau perilaku etis diskresioner, seperti; membantu pegawai baru dalam organisasi, membantu rekan kerja, tidak menggunakan waktu istirahat dengan sia-sia, dan rela melakukan sesuatu pekerjaan di luar dari deskripsi yang ditetapkan.

Martha (2014) mengungkapkan masalah atas rendahnya tingkat OCB dapat terjadi pada pegawai. Sebagian pegawai yang memiliki tingkat OCB yang rendah terkadang masih melakukan pekerjaannya belum sesuai waktu yang ditentukan dan masih sering terlambat masuk kerja. Di samping itu masih banyak

pegawai yang belum pernah mengerjakan pekerjaan di luar pekerjaan pokoknya. Sebagian yanghanya menjalankan tugasnya itu dengan menunggu perintah dari atasannya saja,dengan kata lain pegawai tersebut tidak mempunyai inisiatif sendiri untukmelakukan pekerjaannya dan melakukan pekerjaan lain atau di luar tugas pokoknya.

Organ dkk, (2006) mendefinisikan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individual yang bersifat bebas, dan tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, tetapi secara keseluruhan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Perilaku tersebut bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

Adapun dimensi dalam OCB menurut Organ, dkk. (2006) adalah sebagai berikut :1). *Altruism* yaitu perilaku pegawai dalam menolong rekan kerja; 2). *Civic Virtue* yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi; 3). *Conscientiousness* yaitu perilaku karyawan yang melebihi syarat minimal peran yang berhubungan dengan kehadiran dan kepatuhan terhadap peraturan; 4). *Courtesy* yaitu perilaku yang bersifat menjaga hubungan baik dengan rekan kerja; 5). *Sportmanship* yaitu perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.

Perilaku rendahnya tingkat OCB terjadi pada seorang oknum pegawai Pemerintah Kota (pemkot) Yogyakarta berinisial IA yang terkena Operasi

Tangkap Tangan (OTT) Saber Pungli Polda DIY bakal terkena sanksi. Saat ini IA masih menjalani pemeriksaan di Polda DIY. Dia tertangkap saat OTT Saber Pungli Polda DIY karena melakukan pemerasan dalam pengurusan IMB sebuah kafe. Dia tertangkap bersama sejumlah barang bukti berupa uang tunai. Tersangka IA adalah seorang tenaga bantuan (naban) yang tertangkap pada Kamis (18/1/2018) malam. Tersangka diketahui bertugas di bagian seksi pengendalian dan perencanaan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta. Meski hanya berstatus tenaga bantuan (naban), tetapi tersangka diduga berani melakukan pemerasan pengurusan IMB sebuah Cafe. Untuk itu, Forpi Kota Yogyakarta akan memastikan apakah dalam upaya pemerasan tersebut terstruktur, atau tersangka memeras seorang diri. "Tetapi kami harus memastikan kalau terstruktur, terstrukturnya seperti apa. Tapi juga bisa tersangka berjalan sendiri. Karena kalau dilihat dari kwitansinya juga rekayasa (palsu)," ungkap Hary. Kepala Divisi Pemantauan dan Investigasi Forpi Kota Yogyakarta, Baharuddin Kamba menambahkan, tertangkapnya naban oleh Tim Saber Pungli Polda DIY menguatkan dugaannya bahwa selama ini memang ada yang bermasalah di pengurusan IMB. "Ternyata terbukti (ada broker IMB) hari ini," ungkapnya. Praktek dugaan pemerasan tersebut tidak menutup kemungkinan juga terjadi di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) karenanya, pihaknya akan melakukan investigasi dengan mengumpulkan data di lapangan. (Usman Hadi – *Detik News*, Rabu, 24 Januari 2018, 15:09 WIB).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan sepuluh pegawai di bulan Agustus 2018 pada sebuah Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta yaitu untuk

memperoleh gambaran tugas-tugas, tanggung jawab, dan masalah-masalah yang dialami oleh para pegawai. Menurut lima dari sepuluh orang pegawai mengatakan bahwa secara umum *Organization Citizenship Behavior* pegawai Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa dimensi terutama pada dimensi *altruism* bahwa pegawai tidak sepenuhnya bersedia secara terus-menerus membantu ketika rekan kerja membutuhkan pertolongan yang menyangkut pekerjaan di Unit Pelaksana Teknis Pendidikan ini. Kemudian sebagian besar pegawai hanya melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan *jobdesk* yang dimiliki. Seperti tidak ada satu pun pegawai yang berupaya merapikan peralatan yang digunakan dalam media pembelajaran yang berserakan dan tidak tersusun rapi, sehingga menghalangi proses pembelajaran di bengkel, serta tidak satupun pegawai yang berupaya menata kendaraan-kendaraan yang parkir tidak sesuai dengan tempatnya di depan bengkel meskipun jam kantor sudah mulai. Ketika ada pegawai yang hanya menonton temannya yang tengah sibuk menyapu, mengepel, dan membersihkan halaman dan lingkungan di bengkel beberapa pegawai malah mengajak ngobrol rekannya yang sedang sibuk bekerja itu tanpa ada upaya untuk ikut membantu pekerjaan temannya tersebut. Hal tersebut mengidentifikasikan dalam dimensi *Courtesy* yang rendah. Dilihat dari dimensi *Civic Virtue* semua pegawai tidak ada yang peduli, dan berinisiatif untuk mematikan di lingkungan kantor maupun bengkel yang masih menyala hingga siang hari, dan juga tidak ada pegawai yang peduli dan berinisiatif untuk mematikan keran air di bak kamar mandi yang sudah terisi penuh. Selain itu banyak juga pegawai yang mengeluh mengenai

ketidakadilan yang pegawai rasakan dalam bekerja seperti: fasilitas kerja yang tidak sama antara satu pegawai dengan pegawai yang lain, seringkali pegawai tidak dilibatkan dalam kepanitiaan di kantor, dan merasa diperlakukan tidak adil oleh pimpinan dalam pembagian kegiatan yang mempunyai anggaran yang berbeda-beda hal tersebut juga mengindikasikan pada dimensi *Sportmanship* yang rendah.

Dari wawancara tersebut rendahnya perilaku OCB para pegawai di atas tentu akan berdampak kurang menguntungkan bagi Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini. Dalam bekerja, pegawai dalam organisasi seharusnya menciptakan kerjasama yang baik dengan saling membantu antara pegawai yang satu dengan yang lainnya atas dasar sifat sukarela, sehingga hal ini secara keseluruhan dapat meningkatkan kinerja yang efisien dan efektif. Penjelasan tersebut seperti yang dinyatakan (Kaswan, 2015) bahwa perilaku OCB bersifat sukarela, tidak diakui langsung oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Lebih dari itu, OCB berdampak pada kinerja secara keseluruhan, baik itu kinerja individu dalam organisasi maupun kinerja organisasi.

Hal tersebut juga ditunjukkan pada wawancara di bulan September 2018 pada sebuah Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini. Pegawai mengatakan bahwa penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi masih belum ada, dan hanya berharap pada keikhlasan pegawai dalam menjalankan tugas di luar *job desk* mereka, serta masih banyak pegawai yang memasuki usia pensiun, sehingga tingkat semangat kerja, dan keenergikan dalam bekerja masih kurang dalam

dimensi iklim organisasi hal tersebut termasuk dalam dimensi keadaan lingkungan sosial dan kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi. Pada dimensi pelaksanaan sistem manajemen dan konsumen yang dilayani pegawai mengatakan bahwa dalam mengajukan kebutuhan bahan atau alat yang rusak masih dipersulit dikarenakan terhambat oleh sistem birokrasi yang berbelit-belit, sehingga dalam proses melayani konsumen atau pelanggan mengalami keterlambatan dan konsumen kadang merasa kecewa.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi pada sebuah Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini juga masih kurang. Ketika iklim organisasi tidak kondusif maka menyebabkan pegawai tidak puas, tidak bahagia, dan tidak nyaman terhadap pekerjaannya sehingga pada akhirnya pegawai merasa bahwa kantornya kurang menyenangkan. Jika perasaan tersebut dibiarkan terus, maka akan menimbulkan kerugian bagi organisasi itu sendiri seperti tingginya angka absen, menurunnya kinerja pegawai, meningkatnya kesalahan dalam bekerja, membangkang, mengeluh, hingga keluar dari organisasi (Robbins, dkk. 2001). Hal senada diungkapkan oleh Adenike, A. (2011) yang menyatakan bahwa pegawai yang tidak bahagia dan tidak puas dengan pekerjaannya akan menghasilkan kinerja yang buruk dan bahkan banyak pegawai yang akan keluar dari organisasi tersebut. Dengan demikian pengkajian iklim organisasi dapat dilakukan dengan menggali data dari persepsi individu yang ada dalam organisasi.

Fenomena tentang iklim organisasi yang terlihat dari perilaku sebagian pegawai Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ini, dimana para

pegawai staf yang merasa penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi masih belum ada, dan hanya berharap pada keikhlasan pegawai dalam menjalankan tugas di luar *job desk* mereka, yang kemudian tercipta suasana kurang menyenangkan dalam organisasi. Suasana yang kurang menyenangkan menyebabkan perasaan tidak nyaman dari pegawai, akhirnya perilaku sukarela saling menolong dan kemauan bekerja lebih dari deskripsi pekerjaan yang ditetapkan dalam organisasi akan sulit untuk dilakukan oleh pegawai. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Unika P. dan Kartika S.D (2010), bahwa jika iklim organisasi dipersepsikan secara positif, maka individu sebagai anggota organisasi akan sukarela melaksanakan pekerjaannya dalam organisasi melebihi apa yang diharapkan dan dilaksanakan.

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi dalam OCB menurut Organ dkk, (2006) antara lain : 1). Budaya dan iklim organisasi. 2). Kepribadian dan suasana hati. 3). Komitmen Organisasi 4). Tipe Kepemimpinan 5). Persepsi terhadap dukungan organisasional 6). Masa kerja 7). Jenis Kelamin 8). Latar Belakang Pendidikan.

Menurut Bolino dan Turnley (2003) bahwa ada hubungan signifikan antara OCB dengan individu yang merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan mereka. Pegawai merasakan bahwa organisasi memperhatikan dan peduli menyebabkan mereka memberikan balasan kepada organisasi dengan melakukan perilaku-perilaku konstruktif di luar persyaratan kerja organisasi. Demikian pula jika organisasi mampu memberikan iklim organisasi yang dipersepsikan secara positif oleh pegawai, maka akan

memunculkan OCB, oleh karena itu iklim organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB.

Menurut (Wirawan, 2007) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya, pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Wirawan (2007) menyatakan dalam penelitiannya terdapat tujuh dimensi yang digunakan untuk mengukur iklim organisasi, meliputi : 1). Keadaan lingkungan fisik Lingkungan fisik adalah lingkungan yang berhubungan dengan tempat, peralatan, dan proses kerja. Persepsi karyawan mengenai tempat kerjanya menciptakan persepsi karyawan mengenai iklim organisasi. 2). Keadaan lingkungan sosial adalah interaksi antara anggota organisasi yang dapat bersifat hubungan formal, informal, kekeluargaan, atau profesional. Semua bentuk hubungan tersebut menentukan iklim organisasi. 3). Pelaksanaan sistem manajemen adalah pola proses pelaksanaan manajemen organisasi. Indikator faktor manajemen yang mempengaruhi iklim kerja jumlahnya sangat banyak, misalnya, karakteristik organisasi (lembaga pendidikan, rumah sakit, militer, dan sebagainya) yang berbeda menimbulkan iklim organisasi yang berbeda. 4). Produk adalah barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Produk suatu organisasi sangat menentukan iklim organisasi. Misalnya, iklim organisasi dinas kebersihan yang produknya berupa layanan pembersihan sampah, berbeda dengan

iklim organisasi perusahaan perbankan yang produknya adalah layanan keuangan.

5). Konsumen yang dilayani. Konsumen yang dilayani dan untuk siapa produk ditujukan, mempengaruhi iklim organisasi. Misalnya, iklim organisasi klinik bagian anak-anak di suatu rumah sakit berbeda dengan klinik bagian rematik yang umumnya melayani orang dewasa di rumah sakit yang sama.

6). Kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi. Persepsi mengenai kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi sangat mempengaruhi iklim organisasi. Termasuk dalam kondisi fisik adalah kesehatan, kebugaran, keenergian, dan ketangkasan.

7). Budaya organisasi. Budaya organisasi sangat mempengaruhi iklim organisasi. Baik budaya organisasi maupun iklim organisasi mempengaruhi perilaku organisasi anggota organisasi yang kemudian mempengaruhi kinerja mereka. Misalnya jika kode etik dilaksanakan dengan sistematis, maka akan mempengaruhi persepsi karyawan mengenai lingkungan sosialnya, lalu terjadilah iklim etis dalam lingkungan organisasi. Demikian juga dalam budaya organisasi terdapat norma tertulis, tetapi banyak dilanggar oleh anggota organisasi dan tanpa sanksi, sehingga menimbulkan iklim organisasi negatif. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan dimensi - dimensi iklim organisasi yaitu keadaan lingkungan fisik, keadaan lingkungan sosial, pelaksanaan sistem manajemen, produk, konsumen yang dilayani, kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi, dan budaya organisasi.

Iklim organisasi terkait dengan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, hal tersebut ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan Wahyuli (2007) mengenai hubungan antara iklim organisasi dengan OCB pegawai PT. Jati Mas

Indonesia menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.788 dengan taraf signifikansi 0.000. Nilai signifikansi tersebut berada di bawah nilai signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 0.05 dan bernilai positif. Hal ini berarti adanya hubungan yang sangat signifikan antara iklim organisasi dengan OCB pegawai.

Iklim organisasi akan berdampak positif jika iklim organisasi memenuhi perasaan dan kebutuhan pegawai. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi sehingga membentuk pola perilaku positif, antara lain OCB. Hal ini didukung oleh Hasil penelitian (Wahyuli, 2007) yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara Iklim Organisasi dengan OCB pegawai. Hal ini berarti semakin kondusif iklim organisasi dalam suatu organisasi akan diikuti dengan tingginya OCB pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan iklim organisasi akan menunjukkan kinerja yang positif dan sesuai dengan tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak merasa puas dengan iklim organisasi tempatnya bekerja, maka akan berpengaruh pada turunnya produktifitas dan kinerja pegawai, Wirawan (2007).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penting yang membentuk dan meningkatkan OCB pegawai adalah dengan iklim organisasi. Iklim organisasi akan menentukan seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur atau tidak, sehingga peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini ialah apakah terdapat hubungan antara iklim organisasi dengan OCB pegawai pada sebuah Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta ?

B. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai pada sebuah Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi di bidang ilmu psikologi industri pada umumnya.
- b. Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah agar dapat memberikan pemahaman bagi organisasi tentang *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dapat diterapkan dalam relevansi khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi.