

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lingkungan industri yang kompetitif, telah memacu setiap perusahaan untuk terus meningkatkan serta memaksimalkan usaha dan potensi kerja yang dimiliki oleh karyawannya. Hal ini dilakukan agar dapat menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi secara responsif untuk mendapatkan efektivitas fungsi dari suatu perusahaan.

Oleh karena itu, saat ini muncul paradigma baru dalam mengembangkan efektivitas fungsi dari suatu organisasi yang tidak hanya bersandar pada pemenuhan kewajiban sesuai dengan peran dan tanggung jawab jabatan seorang karyawan. Namun lebih dari itu, hal ini bergantung pada seberapa besar usaha yang dilakukan oleh karyawan untuk melampaui peran formal yang dibebankan atas dirinya. Dalam hal ini, melampaui peran formal yang dimaksudkan adalah bekerja diluar deskripsi pekerjaan normal (*extra role behavior*).

Usaha karyawan untuk melampaui peran formal dan tanggung jawabnya inilah yang menjadi dasar bagi konsep *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB. Karyawan dalam hal ini sumber daya manusia yang merupakan aset yang penting dan berharga dalam menunjang keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas yaitu karyawan yang rela berkontribusi positif.

Perilaku karyawan yang menjadi tuntutan perusahaan terkadang hanya terfokus kepada perilaku *in-role* (yang termasuk dalam deskripsi pekerjaan) dan tidak menyadari bahwa perilaku *extra-role* (diluar deskripsi pekerjaan/peran ekstra) memegang peranan penting dalam keefektifan perusahaan. Perilaku *extra-role* ini sering disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi atau juga disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

OCB merupakan perilaku dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi lebih pada organisasi dari apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan OCB, maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal.

Dengan demikian, OCB dapat mempengaruhi kesuksesan dari organisasi di masa yang akan datang. Perusahaan harus dapat mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya perilaku kewargaan. Perilaku OCB dipengaruhi oleh efikasi diri (*self efficacy*), rasa memiliki (*job embeddedness*), stres kerja, masa kerja, komitmen afektif dan kepuasan kerja.

Keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki atau *self efficacy* pada karyawan dapat menimbulkan OCB dalam diri karyawan. Dengan adanya keyakinan dalam diri karyawan dapat membuat karyawan senantiasa membantu dalam menyelesaikan pekerjaan lain, diluar dari pekerjaannya sendiri. Namun, jika karyawan tidak memiliki keyakinan terhadap kemampuannya, maka mereka

tidak akan mau mencoba hal-hal yang bukan menjadi pekerjaannya. Sehingga, OCB pada diri karyawan tersebut akan rendah.

Rasa memiliki (*job embeddedness*) karyawan terhadap perusahaannya merupakan salah satu faktor yang dapat menumbuhkan OCB dalam diri karyawan. Dengan adanya rasa memiliki maka karyawan akan mencurahkan segala kemampuannya demi kepentingan organisasi. Karyawan akan sepenuhnya mengabdikan pada organisasi karena merasa bahwa organisasi tempatnya bekerja merupakan milik bersama yang harus dijaga dan dikembangkan. Namun kenyataannya di lapangan karyawan justru sering merasa tidak betah bekerja di dalam perusahaan, akhirnya tidak segan-segan untuk mengundurkan diri. Akibat kurangnya rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan.

Stres kerja dapat dialami oleh semua karyawan ketika mereka merasa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan. Stres kerja yang rendah dapat membuat karyawan berperilaku OCB karena karyawan tidak merasakan beban yang berlebih terhadap pekerjaannya sehingga membuat mereka senang melakukan pekerjaan diluar tugas mereka. Namun sebaliknya, karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi akan membuat mereka enggan melakukan hal-hal diluar pekerjaan formal.

Faktor lainnya yang mempengaruhi OCB yaitu masa kerja. Pegawai yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu juga dapat menimbulkan perasaan dan perilaku positif

terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Namun, bagi karyawan baru yang belum merasa ada kedekatan dan keterikatan terhadap organisasinya, cenderung lebih acuh tak acuh atau kurang peduli pada perusahaanya.

Adanya keinginan karyawan untuk terlibat dalam organisasi membawa dampak positif bagi kemajuan organisasi. Keterlibatan dalam organisasi ini biasanya dikarenakan karyawan tersebut ingin mempertahankan identitasnya sebagai anggota organisasi. Hal ini menyebabkan karyawan akan meningkatkan penerapan perilaku kewargaan organisasi sehingga tujuan perusahaan akan lebih cepat tercapai. Akan tetapi, tidak semua karyawan memiliki rasa keterlibatan yang tinggi untuk mewujudkan komitmen afektif dalam diri karyawan.

Salah satu faktor penting lainnya yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sehingga karyawan akan lebih memperlihatkan OCB yang akhirnya meningkatkan efektivitas perusahaan. Namun, tingkat kepuasan tiap karyawan berbeda-beda. Pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya dan rendahnya OCB pada diri karyawan. Hal ini tentu akan membawa dampak negatif bagi organisasi.

PT Fastfood Indonesia Tbk (KFC) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang makanan cepat saji atau restoran yang telah menjadi *brand* hidangan cepat saji yang paling dominan, dan dikenal luas sebagai jaringan restoran cepat saji di negeri ini. Keunggulannya dalam menciptakan ayam goreng

paling lezat menurut berbagai survei konsumen Indonesia, membuat KFC menjadi restoran yang dikunjungi oleh banyak konsumen setiap harinya.

KFC yang ramai dikunjungi oleh konsumen setiap harinya membuat karyawan KFC harus dapat memberikan *service* atau pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Memberikan pelayanan kepada pelanggan tidaklah dapat dilakukan secara individu tetapi harus saling tolong menolong diantara sesama karyawan. Sehingga diperlukan perilaku OCB yang ditunjukkan oleh karyawan KFC.

Oleh karena itu, karyawan KFC dituntut untuk memiliki perilaku ekstra di luar deskripsi pekerjaannya dan berkontribusi lebih untuk perusahaan. Dengan kata lain KFC hanya mempekerjakan karyawan yang berpotensi. Perilaku ekstra atau OCB pada diri karyawan tidak dapat tercipta dengan sendirinya, tetapi dapat tercipta dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang paling berhubungan langsung dengan perilaku OCB. Apabila kepuasan kerja dapat dirasakan oleh seorang karyawan maka karyawan yang bersangkutan akan rela berkorban demi perusahaan dan masa depannya sendiri. Dengan demikian peneliti mengangkat masalah tersebut menjadi suatu penelitian yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, bahwa rendahnya *organizational citizenship behavior* karyawan disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya efikasi diri (*self efficacy*) karyawan
2. Kurangnya rasa memiliki (*job embeddedness*) karyawan terhadap perusahaan
3. Stres kerja yang tinggi
4. Masa kerja yang kurang lama
5. Rendahnya komitmen afektif yang dimiliki oleh karyawan
6. Rendahnya kepuasan kerja karyawan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, terdapat masalah rendahnya perilaku kewargaan organisasi memiliki penyebab yang sangat luas dan kompleks. Berhubung keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dari segi antara lain: biaya dan waktu, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah “hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*?”

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut :

1. Kegunaan teoretis, dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan sumber daya manusia, serta memperdalam teori-teori dari berbagai sumber khususnya mengenai kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
2. Kegunaan praktis diharapkan dapat memiliki kegunaan untuk pengembangan berbagai pihak sebagai berikut:

- a. Peneliti

Hasil penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai masalah kepuasan kerja untuk meningkatkan OCB pada karyawan serta dapat menerapkan teori-teori variabel tersebut yang didapat dari berbagai sumber dan saat dibangku kuliah.

- b. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi untuk menambah literature pada ruang baca dan perpustakaan khususnya perpustakaan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta serta bagi peneliti yang berminat untuk meneliti mengenai kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*.

- c. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan ilmiah sebagai bahan pertimbangan atau pemikiran yang berguna untuk pengambilan keputusan serta untuk lebih meningkatkan OCB pada diri karyawan PT Fastfood Indonesia Tbk (KFC).