

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang semakin dinamis, perusahaan memerlukan beragam kreatifitas untuk mengatasi berbagai masalah yang ada. Keefektifitasan suatu organisasi tidak lepas dari peran dan kontribusi sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sehingga perusahaan harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang handal seoptimal mungkin untuk memahami perilaku-perilaku yang ditampilkan oleh setiap individu. Semakin baik kontribusi yang diberikan karyawan terhadap perusahaan, semakin baik pula suasana kerja yang terbangun.

Perusahaan dapat melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan mengevaluasi dalam periode tertentu, sehingga setiap karyawan mendapatkan evaluasi kinerja dari segi prestasi yang dihasilkan individu maupun kelompok serta perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Usaha perubahan internal perusahaan membutuhkan partisipasi dari seluruh karyawan. Selain itu, kemauan dan kemampuan dari masing-masing individu karyawan sangat dibutuhkan untuk tercapainya usaha perubahan tersebut.

Beberapa contoh perilaku karyawan seperti perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-

aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja merupakan suatu bentuk kontribusi positif yang secara tidak disadari ditampilkan karyawan.

Pada ranah organisasi, karyawan harus menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar-standar perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang baik karyawan dituntut untuk berperilaku yang sesuai dengan perusahaan. Pada dasarnya, kinerja individual mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu setiap perusahaan bukan saja mengharapkan karyawannya berkinerja baik, namun juga membutuhkan karyawan yang dapat memberikan kontribusi ekstra (*extra-role*) misalnya dengan sukarela membantu karyawan lain untuk menyelesaikan tugas, atau menjalin hubungan baik dengan semua karyawan dengan tidak membicarakan keburukan karyawan lain. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

OCB secara umum dideskripsikan sebagai perilaku individu dalam organisasi di luar *job description* dan tidak secara eksplisit dihargai oleh sistem imbalan secara formal. OCB cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan dengan makhluk individual yang mementingkan diri sendiri.

OCB dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kepuasan kerja, hubungan dengan atasan, motivasi kerja, masa kerja, dan karakteristik pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi OCB. Kepuasan kerja terjadi karena karyawan merasa nyaman di tempat kerja sehingga hasil pekerjaan menjadi maksimal. Kepuasan kerja akan muncul ketika karyawan merasakan adanya kesesuaian antara kondisi di tempat kerja dengan apa yang diharapkan. Karyawan yang merasa puas cenderung akan memberikan perilaku positif di tempat kerjanya sehingga karyawan memiliki kepedulian yang tinggi pada perusahaan maupun sesama karyawan.

Namun, jika karyawan merasa tidak puas akan pekerjaan yang dilakukan, akan berdampak negatif terhadap perilakunya. Perilaku yang timbul dari karyawan yang tidak puas berdampak pada rendahnya hasil pekerjaan serta kepedulian karyawan pada perusahaan maupun sesama karyawan.

Faktor selanjutnya adalah hubungan dengan atasan merupakan faktor yang mempengaruhi OCB. Interaksi yang berkualitas antara atasan dengan bawahan akan meningkatkan rasa percaya dan hormat pada atasan, sehingga memberikan semangat karyawan untuk melakukan hal yang lebih diharapkan dari atasan. Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan atasan juga cenderung akan menjaga hubungan baik tersebut dengan memberikan hasil pekerjaan yang lebih untuk perusahaan.

Sebaliknya, kurangnya interaksi hubungan dengan atasan masih terdapat di dalam perusahaan sehingga semangat karyawan untuk

melakukan pekerjaan yang diharapkan oleh atasan cenderung rendah. Hal itu menyebabkan menurunnya OCB seorang karyawan.

Kemudian faktor selanjutnya yaitu motivasi kerja yang dapat mendorong atau menjadikan sebab karyawan melakukan kegiatan yang berlangsung secara sadar. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berkerja dengan lebih baik, sehingga mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan bahkan diluar tugasnya untuk meningkatkan hasil kinerjanya.

Sebaliknya jika motivasi kerja karyawan rendah, hal ini akan berdampak pada rendahnya hasil kinerja karyawan. Karyawan yang kurang memiliki motivasi kerja akan sulit menyelesaikan pekerjaannya bahkan diluar pekerjaannya sehingga sulit untuk mengembangkan sikap suka menolong terhadap karyawan. Sehingga menyebabkan OCB di perusahaan menjadi rendah.

Selain itu, masa kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB. Karyawan yang sudah bekerja dalam jangka waktu yang lama lebih memiliki hubungan dekat dan ikatan kuat dengan organisasi maupun dengan karyawan lain. Sehingga karyawan memiliki kepercayaan diri dan kompetensi dalam bekerja serta menunjukkan perilaku positif untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut dapat meningkatkan OCB.

Akan tetapi, beberapa karyawan masih belum merasa ada kedekatan dan keterikatan terhadap organisasinya maupun karyawan lain sehingga cenderung kurang peduli di dalam organisasi untuk mencapai tujuan

perusahaan. Masa kerja yang belum lama tersebut berdampak negatif terhadap OCB karyawan dalam perusahaan.

Dalam hal lain, faktor karakteristik pekerjaan juga dapat mempengaruhi OCB. Dengan diketahuinya karakteristik pekerjaan pada pekerjaannya dapat membuat karyawan bekerja dengan baik serta memberikan kepuasan tersendiri selama mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan sehingga dapat meningkatkan OCB pada karyawan.

PT Jasa Marga Kantor Pusat (Persero) Tbk adalah sebuah BUMN Indonesia. Perusahaan ini memiliki tugas pokok yang bergerak dalam merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalanan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Karyawan yang menunjang kemajuan perusahaan yaitu dengan mengenal karakteristik pekerjaan yang terdapat dalam pekerjaan itu sendiri. Dengan mengenal baik karakteristik pekerjaannya yang sesuai keahlian atau potensi yang dimiliki dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan menyenangkan pekerjaannya. Hal ini akan memberikan motivasi bagi karyawan untuk lebih bekerja dengan giat.

Namun tidak semua karyawan mengenal baik karakteristik pekerjaannya sehingga karyawan cenderung bosan akan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya di dalam perusahaan yang mengakibatkan karyawan belum ada keinginan membantu rekannya dan lebih memilih

menggunakan waktu kerjanya untuk kepentingan pribadinya, contohnya bermain telepon genggam di saat jam kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menyebabkan rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), antara lain:

1. Kepuasan kerja yang rendah.
2. Rendahnya kualitas hubungan dengan atasan.
3. Motivasi kerja yang rendah.
4. Masa kerja yang belum lama.
5. Karakteristik pekerjaan yang rendah.

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki penyebab yang luas dan kompleks, karena keterbatasan yang dimiliki peneliti yaitu dari segi waktu dan tenaga maka peneliti hanya membatasi masalah pada “Hubungan antara Karakteristik Pekerjaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT Jasa Marga Kantor Pusat (Persero) Tbk”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Apakah terdapat Hubungan antara Karakteristik Pekerjaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT Jasa Marga Kantor Pusat (Persero) Tbk?”

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Kegunaan teoretis yang diperoleh dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Hubungan antara Karakteristik Pekerjaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dapat digunakan untuk mengatasi masalah di organisasi.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai Karakteristik Pekerjaan khususnya yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan mengenai karakteristik pekerjaan yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan referensi perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan Fakultas Ekonomi.