

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan produktivitas guna memajukan perusahaan tersebut. Untuk pencapaian tujuan tersebut setiap organisasi menitik beratkan pada sumber daya manusia (SDM) untuk menjalankan fungsinya secara optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan. Dengan demikian kemampuan teknis, teoretis, konseptual moral dari para pelaku organisasi di semua tingkat (level) pekerjaan, termasuk dalam bidang industri yakni sebagai karyawan.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sebab pada pundak merekalah kekuatan nyata yang dinamis sebagai sasaran dan harapan organisasi. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari kualitas karyawannya. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi obyek pelaku. Tanpa adanya kualitas yang tinggi pada karyawan, perusahaan atau organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena di tangan karyawanlah semua itu akan dapat berkembang. Dengan posisi karyawan sebagai salah satu kunci

keberlangsungan suatu organisasi, kualitas dari karyawan tersebut menjadi salah satu faktor pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Data dari *World Bank (WB)* mengumumkan studi penelitian bahwa dari 1.000 perusahaan Indonesia, 60 persen dari perusahaan-perusahaan itu membutuhkan peningkatan kemampuan di level posisi pekerjaan seperti manajer, direktur atau tenaga profesional. Sedangkan untuk level posisi pekerjaan di bawahnya, persentase (kebutuhan peningkatan kemampuan) lebih rendah. Ini menunjukkan semakin mundurnya kualitas SDM Indonesia¹.

Oleh karena itu, untuk menghadapi kondisi seperti yang digambarkan sebelumnya, setiap perusahaan seharusnya tidak hanya menekankan para anggotanya untuk bekerja secara tekstual dan formal saja, tetapi juga harus mendorong mereka untuk memiliki kualitas yang unggul dan melebihi tuntutan peran formal atau tugasnya didalam organisasi. Artinya, pencapaian sebuah organisasi tidak hanya dibentuk dari perilaku para anggotanya yang memenuhi kewajiban-kewajiban formalnya saja (perilaku *in-role*), tetapi juga dibangun melalui kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk berkontribusi lebih dan berperilaku positif di luar kewajiban atau tugasnya di dalam organisasi (perilaku *extra-role*). Bentuk perilaku *extra-role* inilah yang disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* yang selanjutnya akan disingkat (*OCB*).

Pada hakikatnya, *OCB* adalah sebuah tipe spesial dari kebiasaan kerja yang didefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung

¹ Republika, Kadin: kualitas SDM Indonesia menurun. (<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/13/05/29/mnjte2-kadin-kualitas-sdm-indonesia-menurun>), Diakses pada tanggal 12 November 2014 22.21

atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. OCB merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi. OCB ini memiliki peran penting untuk keberhasilan organisasi. Tidak semua hal dengan ciri yang berbeda dari OCB akan membuat perbedaan pada hasil dalam organisasi atau jika ada keinginan dimana banyak orang yang secara terus menerus memberikan bantuan pada pekerja lainnya akan memberikan sumbangsih pada efektivitas organisasi mereka.

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.

Rendahnya *Organizational Citizens Behavior* dirasakan oleh karyawan PT. Iron Wire Work Indonesia. Pada survey dan wawancara yang peneliti lakukan, mereka menjelaskan bahwa kurang merasa loyal dengan pekerjaannya, karena mereka masih banyak karyawan yang tidak memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan. Perusahaan yang mempunyai peranan penting dalam membangkitkan loyalitas karyawan masih tidak cepat tanggap untuk memberikan kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Salah satu faktor yang memiliki peranan penting terhadap OCB terhadap pekerjaan adalah kepemimpinan. Dalam observasi pra-penelitian, peneliti melihat pemimpin PT. Iron Wire Work Indonesia tidak selalu memberikan contoh yang baik pada karyawannya. Hal ini terlihat dari waktu kehadiran

pimpinan yang datang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Kepemimpinan merupakan sesuatu yang berpengaruh besar dan sentral dalam organisasi. Karyawan yang memperoleh kepemimpinan yang baik, akan mampu bekerja dengan efektif, bahkan melebihi apa yang dibebankan kepadanya. Karyawan tidak hanya bekerja sesuai dengan imbalan yang diperolehnya (*the in-role*), tetapi diharapkan mampu untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya ia lakukan (*the extra role*). Oleh karena itu, diharapkan pemimpin dapat menstimuli OCB dalam organisasinya.

Seperti yang dilansir dari artikel *online* berikut ini, bapak Hartoyo telah menjadi manajer tingkat menengah dalam departemen produksi suatu perusahaan kurang lebih 6 bulan. Hartoyo bekerja pada perusahaan setelah dia pensiun dari tentara. Semangat kerja departemennya rendah sejak dia bergabung dalam perusahaan. Beberapa dari karyawan menunjukkan sikap tidak puas dan agresif.

Pada jam istirahat makan siang, Hartoyo bertanya kepada Abdul Hakim, manajer departemen keuangan, apakah dia mengetahui tentang semangat kerja yang rendah dalam departemen produksi. Abdul Halim menjawab bahwa dia telah mendengar secara informal melalui komunikasi “grapevine”, bahwa para karyawan Hartoyo merasa tidak senang dengan pengambilan semua keputusan yang dibuat sendiri oleh Hartoyo. Hartoyo menyatakan, “dalam tentara, saya membuat semua keputusan untuk bagian saya, dan semua bawahan mengharapkan saya untuk berbuat seperti itu”².

² <http://ekhafr.blogspot.com/2012/01/contoh-kasus-kepemimpinan.html> diakses tanggal 16 November 2014 21:50

Pengambilan keputusan yang secara otoriter akan memberikan dampak negatif bagi para karyawan, contohnya memberikan waktu yang singkat untuk karyawan menyelesaikan pekerjaannya.

Faktor lain yang mempengaruhi OCB, yaitu stres kerja. Stres kerja dapat dialami oleh semua karyawan ketika mereka merasa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan. Dalam observasi survei awal pada PT. Iron Wire Work Indonesia, peneliti melihat stres kerja yang tinggi pada karyawan. Hal ini terlihat dari beban kerja yang sangat menumpuk pada meja-meja karyawan. Stres kerja yang tinggi dapat membuat karyawan enggan melakukan hal-hal di luar pekerjaan, namun sebaliknya stres kerja yg rendah dapat membuat karyawan berperilaku OCB karena karyawan tidak merasakan beban yang berlebihan terhadap pekerjaannya sehingga membuat mereka senang melakukan pekerjaan di luar tugas mereka.

Seperti yang terjadi pada kasus di atas, banyak karyawan yang mengalami stres yang tinggi disebabkan oleh beban kerja yang menumpuk. Banyak karyawan yang mengeluh kepada pemimpin disebabkan pekerjaan yang diberikan terlalu banyak sehingga banyak terdapat map-map yang berantakan pada meja-meja karyawan. Pekerjaan yang menumpuk akan membuat karyawan mengalami stres yang tinggi, sehingga karyawan tidak akan bisa berperilaku OCB.

Salah satu variabel yang memiliki peranan penting terhadap OCB terhadap pekerjaan adalah masa kerja. Dalam observasi pra-penelitian, peneliti melihat karyawan yang telah lama bekerja pada PT. Iron Wire Work

Indonesia 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 menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Namun, bagi karyawan baru PT. Iron Wire Work Indonesia yang belum merasa ada kedekatan dan keterikatan terhadap organisasinya, sehingga mereka cenderung lebih acuh tak acuh atau kurang peduli pada perusahaannya.

Seperti yang dilansir dari artikel *online* berikut ini, Hari Buruh sedunia diperingati para buruh yang tergabung dalam Konfederasi Serikat Buruh Sejahtera Indonesia (KSBSI) Kalbar dengan unjuk rasa santun dan tertib di gedung DPRD Kalbar, Selasa (1/5). Seratusan buruh yang mengusung puluhan bendera dan spanduk serta pamflet berisikan tuntutan serta desakan terhadap Pemprov dan DPRD Kalbar tentang perbaikan nasib mereka. Sementara Ketua Kadinda Kalbar, pengusaha Budiono Tan, dan beberapa perusahaan dikecam para buruh.

Salah satu tuntutan massa buruh ditujukan kepada Ketua Kadin Kalbar agar mencabut pernyataannya tentang pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap ribuan buruh-buruh pertambangan, terkait jika diberlakukannya Peraturan Menteri ESDM No 07/2012. Tidak jelas bagaimana bentuk tuntutan, serta pernyataan para buruh anggota KSBSI tersebut, namun mereka ingin kejelasan bagaimana soal PHK para buruh pertambangan di Kalimantan Barat.

Sejauh ini belum tersiar kabar adanya perusahaan yang membredel atau membubarkan serikat pekerja. Namun para demonstran meminta pembredelan terhadap serikat buruh dihentikan. Terkait hal tersebut, KSBSI Kalbar mendesak adanya peraturan daerah (perda) tentang ketenagakerjaan di provinsi ini³.

Faktor terakhir yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Ditengah persaingan bisnis di era globalisasi yang semakin ketat, dimana setiap perusahaan berlomba-lomba menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh karyawan mereka, sehingga tercipta kenyamanan dan kepuasan karyawan dalam bekerja. 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.

Seperti yang dialami oleh karyawan PT. Iron Wire Work Indonesia, Tangerang. Dalam observasi pra-penelitian, peneliti lakukan ditemukan bahwa ada yang terlihat kurang puas terhadap pekerjaannya disebabkan salah satunya, yaitu mereka harus melakukan pekerjaan yang monoton atau sama

³ <http://www.equator-news.com/utama/20120502/demo-buruh-kalbar-berkutat-soal-phk>, diakses

tiap harinya, mengerjakan laporan-laporan yang bertumpuk-tumpuk setiap harinya, yang akhirnya membuat mereka jenuh dan lelah bekerja, sehingga menurunkan kepuasan kerja mereka.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizens Behavior*, yaitu kepemimpinan yang rendah, stres kerja yang tinggi, masa kerja yang kurang lama, kemudian yang terakhir rendahnya kepuasan kerja.. Dari hal-hal yang telah dikemukakan diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizens Behavior*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah *Organizational Citizens Behavior* karyawan pada PT. Iron Wire Work Indonesia, Tangerang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menyebabkan rendahnya *organizational citizens behavior* karyawan pada PT Iron Wire Work Indonesia, antara lain:

1. Gaya kepemimpinan yang kurang baik
2. Stres kerja yang tinggi
3. Masa kerja yang kurang lama
4. Rendahnya kepuasan kerja

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Berhubung keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti hanya membatasi masalah “Hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Iron Wire Work Indonesia ?”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Iron Wire Work Indonesia ?”

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

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

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai kepuasan kerja, khususnya yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi PT. Iron Wire Work Indonesia mengenai kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

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

d. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah khasanah pengetahuan dan mengembangkan cara berpikir kreatif dan dinamis khususnya di bidang Tata Niaga.