BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini menyebabkan perubahan-perubahan yang pesat pada bidang industri secara keseluruhan, hal inilah yang menuntut perusahaan agar terus berkembang melalui sumber daya manusia yang dimilikinya. Fokus utama dalam psikologi industri dan organisasi adalah perilaku manusia dalam *work setting*. Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari organisasi merupakan hal yang tidak dapat diabaikan, karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi.

Organisasi adalah bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh lebih dari satu orang untuk mencapai tujuan bersama. Maka dari itu, demi membentuk suatu organisasi yang baik, bergantung pada individu-individu yang terlibat didalamnya terutama perilaku-perilaku mereka. Menurut Dewi (2015), perilaku individu dalam organisasi dibedakan atas perilaku yang sesuai dengan peran (*intra-role behavior*) dan perilaku di luar atau melebihi peran (*extra-role behavior*). *Extrarole* sendiri memiliki banyak istilah salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior.*

Berdasarkan teori dari Aldag dan Resckhe (1997), *Organizational Citizenship Behavior* adalah kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* melibatkan beberapa perilaku

antara lain perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Menurut Podsakoff et al. (2000), *Organizational Citizenship Behavior* dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan. *Organizational Citizenship Behavior* dapat membantu meningkatkan produktivitas karyawan, manajerial, dan mengefisienkan pemakaian sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan yang menghasilkan, menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan pemeliharaan pegawai. *Organizational Citizenship Behavior* juga dapat dijadikan sebagai dasar efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota tim dan antar kelompok kerja karena *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM berkualitas dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat kerja yang lebih menarik. Oleh sebab itu, *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap berbagai perubahan pada lingkungan bisnisnya.

Robbins (2006) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku pilihan

dan inisiatif individual yang jika tidak ditampilkan pun tidak apa-apa. Dalam dunia kerja seperti saat ini dimana tugas-tugas semakin banyak, organisasi membutuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang baik seperti mengeluarkan pendapat yang membangun tentang tempat kerja mereka, membantu anggota lain dalam timnya, menghindari konflik yang tidak perlu, dan berbesar hati memahami gangguan kerja yang pasti kadang terjadi.

Beberapa penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* mengungkap bahwa dampak dari *Organizational Citizenship Behavior* mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Berdasarkan peran dan manfaat *Organizational Citizenship Behavior* tersebut, manager atau akademisi sumber daya manusia berusaha mendorong tumbuhnya *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi melalui berbagai cara termasuk dengan memasukkan kriteria *Organizational Citizenship Behavior* dalam penilaian kerja (Garay, 2006).

Robbins menyebutkan, bahwa sumber daya manusia yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior*, misalnya menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, bekerja dengan efektif dan efisien ada atau tidaknya orang yang mengawasi, mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan baik dan sesuai target, dan memiliki inisiatif yang tinggi untuk memajukan perusahaan. Dari pernyataan di atas dapat dilihat adanya kesenjangan antara hasil observasi yang peneliti lakukan dengan idealitas dari sumber daya manusia yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior.* Dengan demikian, idealnya perusahaan harus

menerapkan *Organization Citizenship Behavior* dalam budaya kerja perusahaan, karena pada prinsipnya, seluruh karyawan harus bersinergi untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

PT. “X” berdiri di Yogyakarta pada tanggal 21 Oktober 1992. Kantor cabang ini awalnya berlokasi di Jalan P.Diponegoro No. 60 Yogyakarta, lalu pada tahun 1998 pindah ke gedung yang lebih besar dengan fasilitas yang lebih lengkap di Jalan Raya Magelang Km 7,2 Jombor, Mlati, Sleman, Yogyakarta. Untuk menjalankan perusahaan, PT.”X” tentunya memerlukan suatu manajemen operasional yang baik sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dan hubungan antar karyawan tetap baik dan saling menunjang. Salah satu usaha perusahaan untuk menciptakan hubungan baik antar karyawan adalah dengan menyediakan kantin makan siang gratis dengan tempat makan berukuran luas di lantai atas, sehingga seluruh karyawan bisa saling bersosialisasi, dan membina hubungan yang akrab.

Namun dalam pengamatan yang dilakukan pada PT “X”, tidak semua karyawan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior*, salah satunya solidaritas antar karyawan. Tidak ditemukannya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT “X” dapat dilihat dari beberapa karyawan yang hanya bersedia membantu pekerjaan dari rekan kerja yang berasal dari divisi yang sama. Para karyawan hanya terlihat akrab dengan rekan kerja yang berasal dari divisi yang sama sehingga saat karyawan tersebut pindah ke divisi lain, karyawan terkait membutuhkan waktu yang lama, seperti karyawan baru untuk membangun hubungan baik dengan rekan kerja divisi barunya meskipun masih berada dalam

satu lingkup organisasi yang sama. Selain itu, masih banyak karyawan PT “X” hanya terlihat mengerjakan tugas pekerjaan jika diminta oleh atasan. Penyelesaian pekerjaan juga masih bergantung dari *mood* karyawan. Karyawan PT “X” hanya ingin menyelesaikan pekerjaan dengan *passion* tinggi, hanya jika *mood* mereka sedang baik. Hal ini terlihat ketika diberikan pekerjaan saat *mood* mereka buruk, mereka cenderung menyelesaikan pekerjaan secara cepat tanpa memikirkan hasil pekerjaan mereka. Tidak hanya itu, karyawan juga memiliki persepsi bahwa pekerjaan yang mereka kerjakan hanya sebatas memenuhi perintah atasan. Hal ini pula yang membuat para karyawan di perusahaan tersebut tidak memiliki kerelaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Akibat dari perilaku karyawan yang seperti itu, terkadang berakibat buruk bagi kinerja perusahaan, misalnya tagihan yang seharusnya dibayarkan terpaksa tertunda karena karyawan merasa belum adanya perintah dari atasan, akibatnya beberapa pihak merasa dirugikan, selain itu tidak adanya solidaritas antar karyawan mengakibatkan adanya *miss communication* dalam pekerjaan.

Setelah dilakukan wawancara tentang alasan para karyawan melakukan hal-hal tersebut, mereka beralasan bahwa setiap karyawan sudah memiliki tanggung jawab dan kewajiban masing-masing, dan juga menerima hak atas kewajibannya itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap persepsi budaya organisasi sangat terlihat di PT ‘’X’’ yang menjadi tempat mengambil penelitian ini.

Budaya organisasi memiliki peran penting dalam organisasi karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi, budaya organisasi yang kuat mengindikasikan tingginya loyalitas dan komitmen pegawai terhadap organisasi, sehingga dapat mengarahkan *organizational citizenship behavior* dari pegawai (Robbins, 2006). *Organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh pegawai berkembang seiring dengan proses sosialisasi dan nilai-nilai yang ada pada organisasi, ketika nilai-nilai itu memiliki makna yang kuat maka *Organizational Citizenship Behavior* akan muncul dalam perilaku pegawai, hal ini secara tidak langsung berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai (Ahmadi, 2010).

Apabila budaya organisasi yang tercipta di lingkungan kerja dinilai sudah baik dan pemahaman karyawa atas budaya organisasi juga sudah cukup tinggi, maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan tercipta dengan baik. Kemudian, ditambah komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan akan mendukung terciptanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dari karyawan. Sejalan dengan komitmen organisasi karyawan yang tinggi maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dalam tubuh organisasi akan terbentuk dengan baik.

Berdasarkan wawancara pada beberapa karyawan sebelum peneliti melakukan penelitian, mayoritas karyawan pada PT “X” tidak menunjukkan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dalam kesehariannya, yang mana

kebanyakan karyawan hanya bekerja sesuai dengan *jobdesk* atau tanggung jawab masing-masing saja, oleh karena itu muncul dugaan bahwa budaya organisasi perusahaan tidak diterapkan dengan baik oleh karyawan pada PT "X".

Penelitian terdahulu yang terkait dengan Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dilakukan oleh Sulistyowati (2014) dengan judul Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Cilegon mendapatkan hasil bahwa budaya organisasi memiliki hubungan positif yang signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Bharata dkk (2016) juga melakukan penelitian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang memperoleh hasil bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan beberapa fenomena dan penelitian terdahulu, peneliti mencoba melakukan penelitian mengenai "Hubungan Persepsi Terhadap Budaya Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT "X".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimana hubungan persepsi terhadap budaya organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan PT "X"?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi terhadap budaya organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT "X".

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
   a. Memberikan kontribusi pengetahuan dibidang psikologi khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi terutama mengenai *Organizational Citizenship Behavior*.
   b. Memberikan masukan kepada ilmu pengetahuan mengenai hubungan budaya organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT "X" mengenai hubungan persepsi budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sehingga selanjutnya dapat digunakan untuk menciptakan budaya organisasi positif di mana budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* digunakan sebagai salah satu tolak ukurnya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Dari beberapa penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama persis seperti judul penelitian penulis saat ini melainkan

beberapa variabel yang digunakan ada yang sama namun subjeknya berbeda. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan variabel penelitian yang diangkat oleh penulis.

Pravitasari (2012) dalam penelitiannya tentang "Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Mediasi OCB (Organization Citizenship Behavior) Pada Karyawan Kontrak PT AST" dengan subjek penelitian sejumlah 105 orang karyawan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, budaya organisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap OCB.

Rini dkk (2013) dalam penelitiannya tentang "Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang)*"* dengan jumlah responden sebanyak 132 orang. Adapun hasil penelitiannya menjelaskan tentang budaya organisasi yang menunjukan hubungan signifikan dan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sambil membandingkan dimensi seperti loyalitas pelanggaan dengan kehandalan, daya tanggap dan kepastian. Di sisi lain, perbandingan berdasarkan kata positif terhadap OCB.

Sulistyowati (2014), meneliti dengan judul "Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Cilegon". Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan model kuantitatif dengan 106 responden. Sumbangan efektif budaya organisasi terhadap OCB menunjukkan koefisien determinan (r2) sebesar 0,794,

sehingga variabel budaya organisasi memberi sumbangan efektif sebesar 79,4% dalam mempengaruhi OCB pada pada pegawai Dinas Pendidikan Kota Cilegon, sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Perbedaan dengan penelitian kali ini, apabila dalam penelitian Sulistyowati meneliti budaya organisasi pada Dinas Pendidikan Kota Cilegon, penelitian ini meneliti budaya organisasi pada PT "X" sehingga terdapat perbedaan objek penelitian.

Bharata dkk (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Kasus di Divisi Teknologi) " dengan sampel penelitian sejumlah 66 orang. Penelitian tersebut menggambarkan tentang suatu analisis tentang budaya organisasi yang merupakan antasenden penting dari kepuasan kerja. Hasil temuan yang didapat menunjukan bahwa ada hubungan positif antara budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) melakukan sosialisasi dan internalisasi serta senantiasa melakukan evaluasi terhadap penerapan budaya organisasi harus tetap dilakukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu pastinya banyak perbedaan yang terdapat di dalamnya antara lain: Teori-teori yang digunakan sebagai acuan beberapa ada yang berbeda dengan yang digunakan oleh penulis. Subjek atau responden yang digunakan oleh penulis saat ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dengan demikian penelitian ini bisa dikatakan orisinal dari segi :

1. Keaslian Topik

   Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang akan di hubungkan dengan budaya organisasi

sebagai variabel bebas. Topik ini sebelumnya pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya yang membahas tentang kepuasan kerja dan budaya organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), hanya saja variabel pada penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini berbeda yaitu hanya menggunakan satu variabel bebas (budaya organisasi). Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bharata (2016) yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Kasus di Divisi Teknologi)", pada penelitian tersebut bersubjek pada pegawai PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Sedangkan pada penelitian penulis saat ini yaitu karyawan pada PT "X". Perbedaan yang terlihat adalah jumlah variable yang digunakan dalam penelitian.

2. Keaslian Teori

   Pada penelitian ini, penulis mengacu pada teori yang sesuai dengan variabel yang diangkat yaitu budaya organisasi yang dikemukakan oleh Organ dkk (2006). Teori yang yang di kemukakan tersebut berbeda dengan penelitian terdahulu.

3. Keaslian Subjek Penelitian

   Subjek atau responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang bekerja pada PT "X". Peneliti memilih subjek penelitian tersebut karena mengingat banyaknya jumlah karyawan yang aktif di kantor. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Bharata (2016) yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi

Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Kasus di Divisi Teknologi)" dengan subjek penelitian pegawai PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. *Range* usia yang di gunakan dan jumlah responden yang menjadi subjek penelitian juga berbeda jadi penelitian ini masuk kategori keaslian subjek penelitian.