BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Sebagaimana diketahui sebuah organisasi atau perusahaan, didalamnya terdiri dari berbagai macam individu yang tergolong dari berbagai status yang mana status tersebut berupa pendidikan, jabatan dan golongan, pengalaman, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pengeluaran, serta tingkat usia dari masing-masing individu tersebut (dalam Hasibuan, 2000).

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap kerja atau hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja karyawan ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam mengasilkan suatu barang atau jasa. Proses kerja dari karyawan ini merupakan kinerja dari karyawan. Sering terjadi hasil kerja atau produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja.

Pada penelitian ini yang dimaksud mengenai produktivitas kerja adalah kinerja karyawan yang merupakan hasil dari suatu proses. Data tentang produktivitas kerja ini berupa penilaian kerja. Hal ini dikarenakan penilaian kerja merupakan faktor evaluasi bagi pihak perusahaan terhadap kerja karyawan dan juga evaluasi bagi karyawan sendiri sebagai perwujudan untuk peningkatan produktivitas kerja.

Permasalahan-permasalahan yang timbul mengenai produktivitas kerja merupakan suatu indikasi bahwa peranan manajemen sebagai pengelolaan sumber daya manusia sangatlah diperlukan. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Istilah "manajemen" mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Produktivitas kerja ini dapat menurun kemungkinan adanya persaingan tidak sehat dan kecemburuan sosial antara para anggotanya. Kurangnya pemahaman dalam berpola pikir akan mengakibatkan kemerosotan kemajuan dari pada peningkatan organisasi. Ini menjadi polemik dalam organisasi tersebut. Perusahaan hanya melihat produktivitas para pekerjanya, sedangkan faktor mendasar dalam menunjang produktivitas kerja adalah seperti upah, kondisi kerja serta untuk memenuhi jumlah dan mutu yang memadai, tidak diperhatikan.

Dari hasil pengamatan penulis, di Bank Danamon Cabang Genteng terdapat sejumlah 90 (Sembilan puluh) karyawan juga tidak luput dari permasalahan dan muncullah fenomena yang merugikan dan dapat menghancurkan tujuan organisasi perusahaan, diantaranya adalah kepuasan kerja, kelambanan kerja, kebosanan kerja, penurunan efisiensi kerja, senioritas, kecemburuan sosial, penurunan semangat kerja dan penurunan produktivitas

kerja. Kenyataannya sekarang ini banyak para pekerja atau karyawan yang masuk terlambat, bermalas-malasan, dan sebagainya sehingga bukannya menunjang kemajuan dan pengembangan tetapi akan menghambat kemajuan dan pengembangan dari perusahaan itu sendiri.

Belum banyak orang yang berpendapat bahwa satu-satunya perangsang untuk bekerja hanyalah uang atau perasaan khawatir untuk menganggur. Sejauh ini, uang tidak menjadi faktor utama yang memotivasi semua orang untuk bekerja optimal. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya individu tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Robbins, Stephen P. 2003). Kepuasan kerja seseorang dalam suatu

perusahaan sangat mungkin akan berbeda-beda. Perbedaan ini dikarenakan adanya kebutuhan individu yang berbeda-beda atau situasi dan kondisi dalam perusahaan, sehingga dapat menyebabkan seseorang menjadi puas dalam bekerja. Pada perusahaan milik dalam negeri sendiri, dalam hal pemberian upah, jaminan kesehatan, tunjangan dan lain sebagainya seharusnya diberikan oleh perusahaan agar pekerja mencapai kepuasan dan kesejahteraan hidupnya. Secara teoritis, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, pemenuhan harapan penggajian, efektivitas kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Dennis Organ istilah *Organizational Citizenship Behavior (*OCB*)* adalah sebagai perilaku individu yang bebas, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward formal*, dan bahwa secara keseluruhan meningkatkan fungsi efektifitas organisasi (dalam Bateman dan Organ, 1983; Smith, Organ dan Near, 1983). OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Penelitian tentang OCB di Indonesia tampaknya belum masih sedikit dilakukan, padahal topik ini sudah banyak dibicarakan dalam pembahasan perilaku organisasi akhir-akhir ini, bahkan telah menjadi salah satu variabel dependen utama dalam penelitian perilaku organisasi (Robbins, 2001). Alasan diatas mendasari penelitian OCB ini. Selain itu, penelitian OCB sangat penting

dilakukan di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak organisasi di Indonesia menerapkan system kerja tim. Di samping itu, sekarang ini terjadi banyak perubahan-perubahan dalam organisasi di Indonesia, seperti *downsizing* (perampingan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja). Kebijakan ini berdampak pada terjadinya perubahan-perubahan, misalnya, perubahan pada tugas dan kewajiban karyawan, harapan organisasi agar karyawan menjadi lebih kreatif mencari cara baru untuk memperbaiki efisiensi kerja, serta adanya perhatian serius terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan ditempat kerja. Ketika organisasi mengurangi jumlah karyawan, maka organisasi itu akan lebih tergantung pada karyawan yang tetap tinggal untuk melakukan hal-hal melebihi apa yang ditugaskan agar karyawan tersebut menampilkan OCB.

Dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan, adalah logis untuk mengasumsikan bahwa OCB seharusnya merupakan penentu utama dari kepuasan kerja. Karyawan yang puas akan lebih mungkin untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka. Lagi pula, karyawan yang puas akan lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai seberapa besar hubungan OCB dengan perilaku karyawan dalam masalah kepuasan kerja.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari OCB. Karyawan yang puas akan lebih nyaman, konsisten dan berdedikasi

terhadap pekerjaannya. Besarnya pengaruh OCB terhadap kepuasan kerja mendorong penulis untuk menjadikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel X dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Penulis ingin memperoleh jawaban dari rumusan masalah dengan metode kuantitatif dan memperoleh data empiris tentang hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja karyawan Bank Danamon cabang Genteng Besar No. 78 Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi peneliti lain yang berkenaan dengan OCB dan kepuasan kerja. Selain itu dapat memberi informasi dan masukan yang dapat memperjelas konsep maupun teori dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada khususnya dalam perusahaan yang dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam kaitannya dengan OCB.