

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Komitmen organisasi perlu diperhatikan pada setiap anggota yang ada dalam organisasi. Allen dan Meyer (1990: 2) menyatakan anggota dengan komitmen organisasi, memiliki kemungkinan yang sangat kecil untuk meninggalkan organisasi dengan keadaan psikologis yang mencerminkan komitmen, berkembang bersama organisasi, dan berperilaku sebagaimana individu berkomitmen pada sesuatu. Pekerja dengan komitmen tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi, rendahnya angka *turnover* (pergantian), dan rendahnya angka ketidakhadiran (dalam Luthans, 2002: 237). Tingginya tingkat *turnover* (pergantian) akan membuat kinerja anggota menurun dan tujuan organisasi tidak dapat berjalan dengan lancar. Komitmen organisasi juga berkaitan dengan hasil yang diinginkan lainnya, seperti persepsi iklim organisasi yang hangat dan mendukung dan menjadi anggota organisasi yang baik yang bersedia membantu anggota lainnya (Luthans, Wahl, & Steinhaus dalam Luthans, 2002: 237).

Komitmen organisasi juga dapat berhubungan dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khan, Ziauddin, Jam, dan Ramay (2010) ditemukan komitmen organisasi memiliki hubungan signifikan positif dengan *job performance* (kinerja). *Job performance* (kinerja) didefinisikan sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan dalam organisasi (Borman, Ilgen, & Klimoski, 2003: 39).

Newstrom (2002: 211) menjelaskan, anggota organisasi dengan komitmen organisasi yang tinggi, memiliki kemungkinan sangat kecil untuk meninggalkan organisasi, berkembang bersama organisasi, menghasilkan kinerja yang tinggi, dan rendahnya angka *turnover* (pergantian). Organisasi yang memiliki anggota komitmen organisasi rendah, akan terdapat kemungkinan turnover yang tinggi. *Turnover* atau pergantian anggota yang terlalu sering akan menghambat tercapainya tujuan organisasi. Seringnya anggota organisasi mengalami pergantian, akan membutuhkan waktu lagi untuk anggota baru beradaptasi, memahami organisasi, dan turut berpartisipasi dengan aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Tujuan organisasi atau yang sering disebut dengan visi akan dapat dicapai apabila anggota memiliki komitmen organisasi. Berdasarkan kamus kompetensi Spencer dan Spencer (1993), komitmen organisasi merupakan salah satu kompetensi yang didefinisikan sebagai dorongan dan kemampuan anggota organisasi untuk menyesuaikan perilakunya dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi, untuk bertindak dengan cara yang menunjang tujuan organisasi atau memenuhi kebutuhan organisasi yang biasanya disebut dengan misi. Mowday, Porter, dan Steers (1982 dalam Luthans, 2002: 235) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, kemauan untuk mengerahkan usaha tertinggi atas nama organisasi, keyakinan pasti dan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Kurangnya komitmen organisasi membuat pekerja kurang berperan aktif dalam merealisasikan misi untuk mencapai visi organisasi seperti yang ditunjukkan dalam penelitian Sakina (2009) yang menunjukkan komitmen

organisasi karyawan PT Bank “X” lebih banyak yang tergolong rendah (18,3%) dibandingkan yang tinggi (13,3%). Hasil penelitian Sakina (2009) ini dituliskan mencerminkan beberapa karyawan belum kuat ikatan emosional terhadap organisasinya, beberapa karyawan yang belum meyakini dan mengimplementasikan nilai-nilai organisasi, enggan untuk ikut berpartisipasi aktif dalam merealisasikan tujuan/target organisasi, bahkan menghindari dan mencari alasan untuk tidak mengikuti kegiatan penting organisasi, dan merasa beruntung meninggalkan organisasi ini dan bekerja di organisasi ini hanya untuk sementara. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa beberapa karyawan kurang loyal terhadap organisasi, karena tidak merasa rugi dan menyesal jika meninggalkan organisasi. Akibat dari komitmen yang rendah dari karyawan di PT Bank “X”, kinerja yang dihasilkan oleh sebagian karyawan tidak dapat memenuhi target yang ditetapkan dan merugikan organisasi dan anggota organisasi lainnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (1997: 43) adalah karakteristik organisasi yang mencakup struktur organisasi dan kebijakan dalam organisasi. Menurut Timotius (2016:3), karakteristik organisasi dibedakan menjadi organisasi laba (profit) dan organisasi non-profit (nirlaba). Organisasi profit memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan atau mendapatkan uang lebih dari yang dikeluarkan, sedangkan organisasi nonprofit dibentuk untuk melakukan pelayanan di bidang tertentu untuk kepentingan masyarakat luas. Organisasi non-profit atau yang dapat disebut organisasi sosial adalah kumpulan anggota masyarakat yang memiliki aktivitas dan tujuan yang terorganisasi secara sosial. Organisasi sosial memiliki tindakan yang saling terkait dan tertata melalui aktivitas sosial, susunan kerja suatu masyarakat, dan aspek kerja sama yang menggerakkan tingkah laku pada individu pada tujuan

sosial dan ekonomi tertentu Waluya (2007: 13).

Salah satu organisasi sosial di Surabaya adalah Organisasi W Surabaya. Organisasi W Surabaya merupakan organisasi sosial kemanusiaan yang bekerja untuk menciptakan perubahan berkelanjutan dalam kehidupan anak-anak, keluarga dan masyarakat yang hidup dalam kemiskinan. Visi dalam Organisasi W Surabaya adalah membantu, mengembangkan dan membela tujuan dari lingkungan yang berkomitmen kepada kesejahteraan anak. Organisasi W berusaha mewujudkan visi dengan misi berusaha untuk membangun masyarakat yang berkembang dimana perdamaian dan keadilan akan menang dan semua orang dapat menikmati keamanan, kesempatan dan kepuasan sebagaimana dicantumkan dalam visi. Organisasi W Surabaya juga memiliki nilai-nilai untuk menjalankan misi untuk mencapai visinya, yaitu: keagamaan, komitmen untuk orang yang kurang mampu, menghargai orang lain, melayani, dan responsif.

Penelitian Goulet dan Frank (2002) menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi pada pekerja di organisasi profit lebih tinggi dibandingkan komitmen organisasi pada pekerja di organisasi non-profit. Penelitian tersebut menyatakan bahwa perbedaan komitmen organisasi yang terjadi dikarenakan kompensasi yang diterima oleh pekerja di organisasi profit jauh lebih menarik dibandingkan organisasi non-profit. Berdasarkan *pre-eliminatory* yang dilakukan peneliti, ditemukan organisasi sosial yang menunjukkan komitmen organisasi yang kurang, yaitu Organisasi W Surabaya.

Komitmen organisasi terbentuk atas tiga aspek yaitu *affective commitment* merupakan keterikatan individu secara emosional dengan organisasi, *normative commitment* merupakan perasaan akan kewajiban

untuk tetap berada dalam organisasi, dan *continuance commitment* merupakan keinginan untuk tetap dalam organisasi karena materi dan senioritas (Luthans, 2002: 237). Komitmen organisasi tergambar dari hasil *pre-eliminatory* dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pekerja sosial yang berinisial E di Organisasi W Surabaya:

*“Ahhhh sukanya yaa bisa bertemu dengan banyak orang.. kalau dukanya ya waktunya.. kadang-kadang kan tersita sekali. Kalau banyak kerjaan memang membutuhkan full seharian sampe malem kadang-kadang gitu.. itu yang paling nggak suka memang.. lebih banyak sukanya sih”*

Pernyataan di atas menggambarkan salah satu aspek komitmen organisasi yaitu *affective commitment* yang kurang adanya keterikatan emosional dengan organisasi. Pekerja sosial E belum cukup memiliki kemauan untuk mengerahkan usaha tertinggi atas nama organisasi. Peneliti juga melakukan *pre-eliminatory* dengan memberikan pertanyaan terbuka berupa esai kepada enam pekerja sosial di Organisasi W Surabaya dan menemukan hasil bahwa empat dari enam pekerja sosial di Organisasi W Surabaya mengaku ada kemungkinan meninggalkan organisasi dengan alasan pribadi dan keluarga. *Affective commitment* terlihat kurang karena masih ada pekerja yang kurang memiliki keterikatan emosional dengan organisasi sehingga alasan pribadi menjadi kemungkinan alasan meninggalkan organisasi.

*“Belajar..... jadi banyak hal-hal yang berubah dan sebenarnya banyak berubah dan seringkali berubah dan saya sangat banyak yang harus dipelajari lagi dan itu membuat apa ya... eee... ilmu yang saya terima dan dapatkan dalam organisasi ini tidak dibiarkan”*

Pernyataan di atas menunjukkan salah satu bentuk dari aspek komitmen organisasi yaitu *continuance commitment* keuntungan yang

didapat dari organisasi, merupakan alasan untuk tinggal. Pekerja sosial E juga menyatakan bahwa alasan terbanyak pekerja sosial dalam Organisasi W Surabaya keluar dari organisasi adalah ketika mendapatkan pekerjaan baru di perusahaan swasta, hal ini menggambarkan kurangnya *continuance commitment* karena kurang kuatnya keinginan untuk tetap berada dalam organisasi dan mencari keuntungan dari organisasi lain sebagai alasan meninggalkan organisasi.

*“kami diwajibkan untuk berdoa bersama, sharing tentang pengalaman-pengalaman hidupnya gitu, jadi disitu kita belajar banyak hal tentang pelayanan mereka, jadi darisitu kita bisa belajar bagaimana pelayanan mereka juga nggak cuman diri yang pelayanan tetapi pelayanan mereka jugak.. jadi sebelum memulai pekerjaan kita sharing pengalaman-pengalaman dilapangan, walaupun nggak setiap hari cuman dalam satu minggu itu pasti ada, sebenarnya sih peraturannya setiap hari mbak”*

Pernyataan di atas menunjukkan gambaran salah satu aspek komitmen organisasi yaitu *normative commitment* yang kurang yaitu kewajiban sebagai anggota tidak terlaksana dengan baik. Tiga dari enam pekerja sosial Organisasi W Surabaya juga menyatakan pada esai pertanyaan terbuka bahwa alasan pribadi dan keluarga juga merupakan alasan untuk tidak hadir, sedangkan kehadiran juga salah satu kewajiban yang harus dipenuhi anggota organisasi agar kegiatan organisasi berjalan lancar. Hasil dari penelitian Nelson (2011) juga menunjukkan nilai komitmen organisasi pekerja sosial cenderung rendah.

Pekerja sosial sendiri merupakan anggota dari organisasi sosial yang tentunya memegang peran penting dalam berjalannya kegiatan organisasi. Dalam Damanik (2008:4) dikatakan bahwa para pekerja sosial sering mendeskripsikan diri sebagai “pemberi bantuan” profesional yang membantu orang lain memecahkan masalah-masalah dan memperoleh

sumberdaya-sumberdaya, yang memberikan dukungan selama krisis, dan yang memfasilitasi respons sosial terhadap kebutuhan-kebutuhan. Menjadi pekerja sosial tidak hanya sekedar membantu dan memberikan dukungan selama krisis semata, tetapi juga membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *International Federation of Social Workers (IFSW)* menyatakan bahwa profesi pekerja sosial mendorong perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan manusia dan pemberdayaan serta pembebasan orang untuk meningkatkan kesejahteraan (Damanik, 2008: 3). Pekerja sosial merupakan pekerjaan yang bersifat sukarela dalam membantu masyarakat menghadapi krisis untuk peningkatan kesejahteraan dari masyarakat sendiri. menurut Damanik (2008: 3), individu harus menjadi anggota dari sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang sosial untuk menjadi pekerja sosial.

Damanik (2008: 6-12) menyebutkan fungsi dari pekerja sosial adalah melihat keadaan lapangan dan menentukan tempat dengan kondisi yang paling membutuhkan bantuan. Pekerja sosial mengidentifikasi permasalahan dan melakukan *survey* mengenai keadaan lingkungan yang sesungguhnya. Selain melihat keadaan lapangan yang membutuhkan, pekerja sosial juga terus memantau lokasi bantuan yang sudah dilaksanakan untuk memastikan bantuan yang diberikan efektif dan kebutuhan lain dari lokasi. Fungsi lain dari pekerja sosial juga dengan menggunakan keterampilan-keterampilan profesional sebagai anggota kelompok masyarakat dan organisasi sosial. Pekerja sosial melakukan pekerjaan dalam organisasi sosial sesuai dengan keahlian masing-masing dalam setiap keterampilan dan kebutuhan organisasi. Dapat dikatakan bahwa pekerja sosial adalah penentu dari kelancaran kegiatan organisasi sosial.

Komitmen organisasi dapat mendukung salah satu tujuan dari

pekerja sosial yaitu mendorong organisasi sosial agar lebih responsif akan kebutuhan masyarakat juga akan membantu tercapainya tujuan organisasi sosial. Pekerja sosial dalam organisasi sosial yang memiliki komitmen organisasi akan dapat menjalankan misi dan mencapai visi organisasi sosial dapat tercapai sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ditetapkan.

Komitmen organisasi dibutuhkan dalam organisasi sosial karena organisasi sosial membutuhkan peran aktif pekerja sosial untuk membantu dan memberikan dukungan untuk kesejahteraan masyarakat sebagaimana fungsinya. Komitmen organisasi yang tinggi pada pekerja sosial akan membantu tingkat produktivitas organisasi sosial. Penelitian Marvidiantika (2015) menunjukkan hasil komitmen organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap produktivitas kerja karyawan, hasil penelitian dari Widodo (2009) juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan positif dengan produktivitas karyawan. Organisasi sosial diharapkan untuk selalu aktif dalam merespon kesejahteraan masyarakat, namun organisasi sosial yang produktif akan berinovatif dalam menyelesaikan masalah dalam kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut selaras dengan pernyataan *National Assosiation Social Worker NASW* (1981 dalam Damanik, 2008: 16) salah satu tujuan dari pekerja sosial adalah meningkatkan rasa berkemampuan klien, menghubungkan klien dengan sumber-sumber, dan mengusahakan perubahan yang mendorong organisasi dan badan sosial agar lebih responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Allen dan Meyer (1997: 43) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah kepribadian. Kepribadian merupakan salah satu variabel disposisional dalam faktor karakteristik pribadi individu yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Menurut

Nelson dan Cooper (2007: 201) pekerja dengan tingkat karakteristik kepribadian *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resiliency* tinggi lebih cenderung memiliki karakteristik pemikiran dan motivasi perilaku yang baik, lebih puas dengan pekerjaan dan lebih berkomitmen untuk organisasi. Luthan, Youssef, dan Avolio (2007: 19) menyatakan pengembangan karakter atau kepribadian psikologis individu yang positif dan ditandai oleh: (1) memiliki keyakinan diri (*self-efficacy*) untuk mengambil tindakan dan keputusan untuk berhasil dalam tugas-tugas yang menantang; (2) memiliki pandangan positif (*optimism*) tentang sukses sekarang dan di masa depan; (3) tekun/gigih untuk mencapai tujuan dan, dengan mengarahkan jalan hidup ke tujuan (*hope*) untuk berhasil; dan (4) ketika menghadapi masalah dan kesulitan, mampu mempertahankan, mengusahakan dan bahkan lebih (*resiliency*) untuk mencapai keberhasilan dinamakan *psychological capital* (*PsyCap*). *Psychological capital* (*PsyCap*) yang dapat diartikan modal psikologis ini merupakan model konseptual dari *Positive Organizational Behavior* (*POB*). *Positive Organizational Behavior* (*POB*) adalah studi dan aplikasi dari kemampuan dan kekuatan psikologi dari sumber daya manusia yang berorientasi secara positif, yang dapat diukur, dikembangkan, dan secara efektif dapat dikelola untuk meningkatkan kinerja di organisasi (Luthans, 2002: 202).

Gambaran *psychological capital* pekerja sosial Organisasi W terlihat dari jawaban yang didapat dari *pre-eliminatory* peneliti melalui esai dalam bentuk pertanyaan terbuka yang diberikan kepada 6 orang pekerja sosial. Gambaran *self-efficacy* (keyakinan diri) dan *Optimism* (pikiran sukses di masa depan) yang kurang terlihat dari salah satu pernyataan yang mengaku akan mengundurkan diri dari Organisasi W apabila sudah tidak dibutuhkan lagi. Gambaran *resiliency* (ketahanan) terlihat kurang pada pernyataan

salah seorang pekerja sosial yang mengaku akan meninggalkan organisasi ketika merasa jenuh dan ada juga yang mengatakan akan mengundurkan diri apabila memiliki ketidak sepemahaman dengan teman. *Hope* (harapan) yang dimiliki pekerja sosial di Organisasi W terlihat cukup baik, dilihat dari jawaban beberapa pekerja sosial bahwa kemungkinan mengundurkan diri dari organisasi adalah adanya kesempatan berkembang di tempat lain.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti melihat adanya *psychological capital* yang kurang sehingga menjadi kemungkinan kurangnya komitmen organisasi pada pekerja sosial di Organisasi W Surabaya seperti pernyataan Nelson dan Cooper (2007: 201) bahwa pekerja dengan tingkat karakteristik kepribadian *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resiliency* tinggi cenderung lebih berkomitmen untuk organisasi. Ada juga hasil yang didapati dalam penelitian sebelumnya oleh Yalcin pada guru (2016) bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dan *psychological capital*. selain itu dalam penelitian ini juga menemukan bahwa sub-dimensi *psychological capital* memaparkan 20% dari total varian identifikasi dimensi komitmen organisasi. Ada juga penelitian dari Han dan Chung (2015) bahwa *psychological capital* memiliki korelasi positif yang signifikan dengan komitmen organisasi pada perawat. Kemudian penelitian Diržytė, Patapas, Smalskys, dan Udavičiūtė (2013) yang memaparkan hasil adanya hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dan *psychological capital* dalam organisasi masyarakat Lithuania di bidang jasa dan pemerintahan. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, *psychological capital* dan komitmen organisasi memperlihatkan hubungan signifikan positif pada berbagai organisasi profit sehingga ditemukan bahwa semakin tinggi *psychological capital* anggota organisasi maka semakin tinggi juga komitmen organisasi yang dimiliki. Penelitian ini akan melihat

hubungan antara *psychological capital* dan komitmen organisasi pada pekerja sosial yang berada di organisasi non-profit, yaitu organisasi W Surabaya.

### **1.2. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian menjelaskan batas-batas permasalahan yang akan diteliti. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

- a. Komitmen organisasi dalam penelitian ini untuk melihat komitmen individu dalam sebuah organisasi meliputi *affective commitment*, *normative commitment*, dan *continuance commitment*
- b. *Psychological capital* dalam penelitian ini untuk melihat modal psikologis terkait *self-efficacy*, *optimism*, *hope* dan *resiliency*
- c. Partisipan dalam penelitian ini adalah pekerja sosial yang aktif dalam Organisasi W Surabaya.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang terdapat di latar belakang, maka rumusan masalah yang peneliti ajukan adalah “Apakah ada hubungan antara *psychological capital* dan komitmen organisasi pada pekerja sosial di organisasi W Surabaya?”

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara *psychological capital* dan komitmen organisasi pada pekerja sosial di organisasi W Surabaya.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat teoritik**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan referensi bagi ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dan Psikologi Positif mengenai komitmen organisasi dan *psychological capital* terutama dalam konteks pekerja sosial.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

a. Manfaat bagi partisipan penelitian

Hasil penelitian ini memberikan informasi bagi pekerja sosial mengenai pentingnya *psychological capital* untuk meningkatkan komitmen organisasi, sehingga dapat membantu partisipan menentukan sikap yang tepat untuk mempertahankan atau meningkatkan komitmen organisasi.

b. Manfaat bagi organisasi W Surabaya

Memberikan gambaran mengenai komitmen organisasi anggota terhadap organisasi, serta keefektifan *psychological capital* anggota untuk dikembangkan. Harapannya, organisasi W dapat menyusun strategi atau membuat kebijakan untuk mempertahankan atau meningkatkan komitmen organisasi anggota.

c. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan sumbangan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan komitmen organisasi dan *psychological capital* terutama dalam konteks pekerja sosial.