

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada persaingan global, sebuah organisasi harus memiliki kekuatan dalam menghadapi para pesaing, salah satunya adalah adanya karyawan sebagai aset sumber daya manusia yang mendukung (Febrian, 2022). Keberadaan karyawan dalam suatu organisasi mutlak dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dikancah nasional dan internasional, sehingga karyawan menjadi bagian dari aset penting dalam upaya untuk memastikan kemajuan dan pencapaian terbaik dari organisasi dan demi keberlanjutan organisasi (Abdillah 2020). Selain melaksanakan tugas berdasarkan apa yang tertera dalam deskripsi pekerjaan, organisasi juga membutuhkan karyawan yang mau mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra dan bersedia membantu individu lain dalam tim, dan menghindari konflik yang tidak perlu (Thian, 2021).

Di dalam organisasi perusahaan, karyawan memiliki perilaku personal yang dapat dibedakan menjadi perilaku formal dan perilaku informal yang kedua bentuk perilaku itu melekat pada setiap karyawan, baik saat bertugas maupun tidak (Syah, 2021). Perusahaan sebagai organisasi tidak hanya membutuhkan karyawan dengan perilaku sesuai dengan deskripsi tugas yang telah ditetapkan, tetapi juga menginginkan dan membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan atau melakukan lebih dari sekedar tugas biasanya (Robbins & Judge, 2019). Inilah makna dari *Organizational Citizenship Behavior*, yang menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) didefinisikan sebagai perilaku *discretionary* atau sukarela individu karyawan yang secara langsung atau eksplisit tidak dikenal dalam sistem *reward* yang tercantum dalam kesepakatan tertulis individu dengan organisasi kerja karyawan, tetapi secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Perilaku tersebut sepenuhnya merupakan pilihan individu. Seorang karyawan tidak akan dihukum jika ia memilih untuk tidak melakukan hal tersebut.

Organizational Citizenship Behavior merupakan aktivitas luar peran (*extra-role activity*) yang secara tidak formal atau eksplisit diakui oleh organisasi. Jadi, *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan suatu perilaku atau tindakan karyawan yang boleh untuk tidak dilakukan, namun tidak menjadi masalah jika dilakukan. Hal ini disebabkan karena *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang positif atau memberikan kontribusi pada perusahaan (Syah, 2021). Menurut Juwita (2021) *Organizational Citizenship Behavior* melibatkan beberapa perilaku prososial, meliputi: perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas di luar kewajibannya, mematuhi aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan dan merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Konsekuensi yang bisa didapatkan dari *Organizational Citizenship Behavior* antara lain yaitu adanya peningkatan produktivitas baik untuk atasan maupun bawahan, menghubungkan aktivitas antar karyawan, mempertahankan karyawan yang terbaik, serta menumbuhkan modal sosial (Organ dkk, 2006).

Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* tinggi akan melaksanakan pekerjaan yang melebihi tanggung jawabnya dengan melaksanakan pekerjaan yang melebihi tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan agar perusahaan menjadi semakin maju. Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di PT X Madiun menunjukkan bahwa *job description* masing-masing karyawan telah ditentukan dengan jelas sehingga karyawan memiliki spesifikasi pekerjaan yang sudah pasti. Namun, realita di lapangan menunjukkan hal berbeda. Misalnya, pada karyawan yang bertugas sebagai *waitress* tidak hanya bertugas melayani tamu, tetapi juga harus melaksanakan tugas-tugas lain seperti *upselling* dan *flyering* yang sebenarnya merupakan tugas dari bagian *sales promotion*. Karyawan menjalankan tugas-tugas tersebut bukan atas dasar kesadaran dan perasaan suka rela, tetapi menjalankannya dengan terpaksa karena sudah menjadi kebijakan perusahaan. Adanya keterpaksaan dalam menjalankan tugas serta alasan capek karena mengerjakan tugas lain membuat karyawan tidak mau membantu rekan kerja yang memerlukan bantuan. Beberapa kondisi di atas mengindikasikan bahwa karyawan kurang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Merujuk pada Podsakoff dan MacKenzie (1997), karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* akan bersedia membantu rekan kerja, bersedia mengerjakan tugas tambahan dengan sukarela, dan memberikan kontribusi positif pada organisasi (Gilder, 2014).

Schermerhorn, Osborn, Uhl-Bien, & Hunt (2011) juga menyampaikan bahwa karyawan yang sering datang terlambat ke tempat kerja, suka mengeluh menunjukkan bahwa perilaku afektifnya rendah, mengalami ketidakpuasan dalam bekerja serta memiliki keterikatan (*engagement*) dengan pekerjaan dan perusahaan tempatnya bekerja yang rendah. Berkaitan dengan kepuasan dan keterikatan kerja, Uhl-Bien, Piccolo, & Schermerhorn (2020) menyatakan apabila karyawan kurang memiliki kepuasan kerja dan keterikatan kerja serta kurang berkomitmen pada pekerjaannya, maka karyawan tersebut memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah.

Kepuasan kerja, komitmen organisasi afektif serta keterlibatan karyawan pada pekerjaan dan organisasi (*engagement*) berkaitan dengan penilaian menyenangkan di tempat kerja atau yang disebut dengan *Happiness at work*. Hal ini seperti yang disebutkan oleh Fisher (2010) dalam penelitian yang dilakukan Salas-Vallina & Alegre (2018) bahwa *Happiness at work* dapat ditandai dari beberapa hal, yaitu: *engagement* (keterlibatan) sebagai perasaan spesial dari dalam diri sendiri dan motivasi di dalam diri karyawan yang berelasi langsung pada perasaan sensasi saat berada dalam pekerjaannya, *job satisfaction* (kepuasan kerja) sebagai emosi positif yang berasal dari pengalaman bekerja dan penilaian seseorang pada pekerjaannya, serta *affective organisational commitment* (komitmen organisasi afektif) yang mengacu pada hubungan diri secara emosional dengan organisasi.

Pryce-Jones (2010) menjelaskan mengenai konsep *Happiness at work* sebagai sikap yang dapat membantu individu dalam meningkatkan performa kerja dan mencapai potensi diri yang maksimal dengan cara menyadari akan adanya kesulitan dan kemudahan dalam bekerja baik secara individu maupun bersama-sama. Menurut Wahyanto & Sidabutar (2022) *Happiness at work* atau kebahagiaan di tempat kerja sangat penting bagi karyawan sebagai individu karena karyawan

yang bahagia di tempat kerja memiliki perasaan positif yang membuatnya puas, produktif dan membuat tingkat *turnover* di perusahaan menjadi rendah sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa karyawan PT X Madiun tidak jarang mengeluh dan berbicara hal-hal negatif tentang organisasi tempatnya bekerja. Ada beberapa karyawan yang menyatakan kurang senang terhadap kebijakan perusahaan yang memberikan tugas di luar *job description* yang telah ditetapkan. Hasil wawancara awal peneliti dengan 5 karyawan PT X Madiun diperoleh hasil bahwa terdapat karyawan yang mengeluh kesulitan menyeimbangkan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi akibat adanya konflik dengan rekan kerja dan manajemen perusahaan akibat merasa kurang diapresiasi secara positif oleh atasan dan tidak puas dengan peraturan yang dibuat oleh perusahaan yang mana masalah tersebut kadang hanya terjadi secara periodik tergantung dengan suasana hati. Hal ini sejalan dengan teori Fisher (2000) menilai suasana hati dan emosi (*mood*) berulang kali selama periode dua minggu, rata-rata mempengaruhi seseorang saat bekerja lebih kuat terkait dengan salah satu aspek *Happiness at work* yaitu kepuasan kerja (*job satisfying*). Pada karyawan yang bekerja dengan senang hati dikarenakan individu karyawan saat bekerja tidak hanya ingin mendapatkan materi, melainkan juga sebagai bentuk panggilan hati sehingga akan memberikan rasa bahagia dalam bekerja. Hasil wawancara ini sejalan dengan pendapat Lopez dan Snyder 2007 (dalam Indriani, Hariyanti, Pitoyo, Prananto, & Sawitri, 2022) yang menyatakan bahwa individu bekerja bukan hanya untuk mendapatkan materi, melainkan bahwa suatu pekerjaan itu menjadi suatu panggilan hati, sehingga mereka bekerja dengan ketekunan.

Karyawan yang bahagia akan memberikan kontribusi yang maksimal kepada tempat kerjanya melalui pencapaian kinerja dan potensi yang maksimal, baik dalam situasi yang berat maupun ringan, ketika bekerja dalam kelompok maupun secara individu (Tania, 2019). Konstruksi ini adalah bahwa *Happiness at work* mengacu pada penilaian yang menyenangkan atau pengalaman menyenangkan di tempat kerja. Namun, Fisher (2010) dalam Prasetyo, Ratnaningsih, & Prihatsanti (2017) menjelaskan bahwa *Happiness at work* bukan hanya termasuk kepuasan kerja,

tetapi lebih dari itu. Fisher mengklaim bahwa ukuran komprehensif tingkat kebahagiaan individu perlu menyertakan keterlibatan kerja (*engagement*), kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan komitmen organisasi afektif (*affective organizational commitment*).

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa *happiness at work* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini seperti yang dikemukakan Pratama, Sari, & Widiana (2022) dalam penelitiannya yang membuktikan bahwa kebahagiaan di tempat kerja (*Happiness at work*) berpengaruh lebih besar terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dibandingkan keseimbangan kehidupan kerja atau *work-life balance*. Pada penelitian yang dilakukan Kittinorarat (2022) juga ditemukan bahwa *Happiness at work* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang bahagia dalam bekerja akan bersedia membantu rekan kerja, bekerja sama dengan organisasi sesuai tugasnya, dan berusaha untuk bertindak baik dalam menanggapi rekan kerja dan organisasi dengan sukarela untuk kebaikan bersama.

Menurut Agustina, Permanar, Nurhayati, Ahman, & Febrian (2020) *Happiness at work* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Pengelolaan yang baik terhadap *Happiness at work* pada karyawan mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai ke arah yang lebih baik. Karyawan tidak hanya memperhatikan gaji yang diterima akan tetapi juga lingkungan kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, mengharapkan harga diri dan kepemilikan atas pekerjaan sendiri. Dengan demikian, karyawan berharap dari atasan untuk mengakomodasi mereka dengan kebahagiaan jangka panjang dan berkelanjutan di tempat kerja. Oleh karena itu, pemeliharaan tenaga kerja yang berkelanjutan melalui mempromosikan kebahagiaan karyawan, dapat mengarah untuk membangun *Organizational Citizenship Behavior* tingkat tinggi.

Semakin berkembangnya kajian kebahagiaan (*happiness*), maka berdampak juga terhadap penelitian di bidang organisasi atau perusahaan yang telah mencoba untuk menerapkan psikologi positif terhadap organisasi melalui perilaku organisasi positif (Prasetyo 2017). Adapun yang menjadi sasaran utama dari pandangan

psikologi positif adalah pencapaian kebahagiaan dalam kehidupan dengan mengoptimalkan potensi psikologis yang positif dalam diri manusia (Indriyani, Latifa, Layyinah, Baidun, & Solicha, 2015).

Uraian di atas menunjukkan bahwa pada PT X terdapat sejumlah karyawan belum menunjukkan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang benar-benar dilandasi adanya kesukarelaan serta *Happiness at work* yang berdasarkan mood dalam bekerja dimana perusahaan mengharapkan perilaku tersebut ada untuk mencapai tujuan organisasi. Merujuk pada realita tersebut maka peneliti ingin mengadakan penelitian tentang *Organizational Citizenship Behavior Ditinjau dari Happiness At Work Pada Karyawan PT X Madiun*.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian pada hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel penelitian ini meliputi *Happiness at work* sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel terikat (*dependent variable*).
2. Partisipan dalam penelitian ini adalah staff karyawan PT X Madiun yang pada saat penelitian ini dilaksanakan telah bekerja selama atau lebih dari 6 bulan, bukan merupakan pimpinan, dan karyawan yang bekerja di tempat kerja utama.
3. Penelitian ini berfokus untuk menguji hubungan antara *Happiness at work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X Madiun.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dalam penelitian ini dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara *Happiness at work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X Madiun?”

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang disusun, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris ada atau tidaknya hubungan antara *Happiness at work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT X Madiun.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan sumbangan pengetahuan mengenai teori *Happiness at work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* dalam konteks karyawan perusahaan sebagai anggota organisasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT X Madiun

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat serta kontribusi bagi pihak perusahaan, terutama dalam upaya memperbaiki serta merumuskan strategi MSDM yang baik dan tepat sehingga diperoleh *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan yang tinggi dan pada akhirnya berdampak pada tercapai tujuan organisasi.

2. Bagi Manajer Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perumusan strategi dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan terutama melalui upaya-upaya untuk meningkatkan *Happiness at work*.

3. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan karyawan tentang *Happiness at work* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi para peneliti berikutnya terutama pada variabel yang sama dan dapat mengembangkan dan melengkapi kekurangan yang ada pada penelitian ini.