

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sekarang ini akan membawa dampak terhadap perkembangan di bidang industri dan organisasi. Aspek yang tidak kalah pentingnya dalam bidang industri dan organisasi selain penerapan teknologi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting, sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi obyek pelaku. Tanpa karyawan, perusahaan dan organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena di tangan karyawanlah semua itu akan dapat berkembang.

Perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi sadar akan pentingnya karyawan sebagai sumber daya dan pelaksana kerja, hal ini mengakibatkan besarnya perhatian terhadap pengembangan sistem kerja yang baik yang memungkinkan mendukung tercapainya prestasi kerja. Hal ini dikarenakan maju mundurnya suatu perusahaan atau organisasi sangat tergantung pada hasil kerja karyawan. Hal ini dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Akan tetapi pada kenyataannya karyawan yang tidak semangat dalam bekerja akan cenderung mengeluh, tidak mematuhi aturan, dan mengelakan diri dari tanggung jawab pekerjaannya. Kondisi demikian jika tidak mendapat perhatian dan penanganan dari pihak atasan yang jelas akan mengakibatkan prestasi kerja menurun dan akan mengganggu jalannya proses pencapaian tujuan, namun untuk pelaksanaannya bukanlah suatu hal yang mudah untuk meningkatkan prestasi kerja individu (karyawan) yang

ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan perlu memiliki perilaku yang menunjang. Perilaku tersebut tidak hanya yang sesuai dengan perannya saja, namun diharapkan lebih mencurahkan perilaku ekstra dari individu tersebut, seperti penambahan jam kerja oleh karyawan sendiri tanpa adanya perintah, membantu karyawan lain dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor tanpa memperoleh imbalan. Organ dan Konovsky (1989; dalam Hayati, 2008) menyatakan perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi tersebut disebut *organizational citizenship behavior*.

Job involvement adalah suatu sikap yang menunjukkan tingkat seorang karyawan mampu mengidentifikasikan diri dengan pekerjaannya, menghabiskan waktu dan energi untuk pekerjaan dan memandang kerja sebagai inti dari kehidupannya (Davis dan Newstrom, 1989). Sedangkan Lawler dan Hall (1970; dalam Nouri, 1994; Yekti, 2006) mengatakan bahwa *job involvement* adalah tingkat sejauh mana seseorang merasakan situasi kerja secara keseluruhan sebagai bagian penting dalam hidupnya dan pusat identitasnya karena adanya kesempatan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya yang penting, seperti kebutuhan untuk mengembangkan diri dan harga diri. Allport (dalam Perrot, 2001; dalam Yekti, 2006) menambahkan bahwa *job involvement* adalah sikap kerja yang dicirikan dengan adanya partisipasi aktif dalam bekerja sehingga *job involvement* merupakan salah satu bentuk dari kinerja.

Job involvement penting bagi kualitas kehidupan kerja karyawan dan diperlukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Diefendorff et al., (2002; dalam Chungtai, 2008), karyawan yang melibatkan diri secara penuh dalam bekerja akan memperhatikan kepentingan-kepentingan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif, berusaha

memelihara perilaku-perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahliannya dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Probst (2000; dalam Yekti, 2006) tahun 1997 terhadap 283 karyawan sektor-publik di Amerika Serikat, menemukan bahwa karyawan yang terlibat dengan pekerjaan memiliki sikap kerja yang lebih positif, merasa lebih puas dengan sistem promosi, pengawasan dan pekerjaan itu sendiri apabila merasakan adanya rasa aman dalam bekerja.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya tidak menemukan hubungan yang signifikan antara *job involvement* dengan kinerja, seperti penelitian Wood tahun 1974 (dalam Rabinowitz dan Hall, 1977; dalam Yekti, 2006) pada 290 karyawan pabrik kertas menemukan bahwa *job involvement* memiliki hubungan dengan kinerja jika dimoderasi oleh kepuasan kerja. *Job involvement* berperan dalam menimbulkan kinerja jika organisasi memiliki kekuatan untuk memberikan imbalan dan mampu memuaskan karyawannya secara efektif. Lodahl dan Kejner (dalam Lassk et al., 2001; dalam Yekti, 2006) mengatakan bahwa keterlibatan dalam pekerjaan dikonseptualisasikan sebagai pernyataan kognitif identifikasi psikologi dengan pekerjaan, tergantung pada kebutuhan memuaskan potensial pekerjaan. Penelitian-penelitian tentang *job involvement* biasanya berfokus pada tingkat absensi dan turnover serta sedikit menghubungkannya dengan kinerja (Keller, 1997; dalam Yekti, 2006). Masih menurut Keller (1997; dalam Yekti, 2006) *job involvement* mempunyai pengaruh langsung terhadap variabel kinerja. Ini tidak sejalan dengan penelitian yang diadakan Brown (1996; dalam Chungtai, 2008), bahwa *job involvement* mempunyai hubungan yang lemah dengan kinerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia

disebut sebagai “anggota atau karyawan yang baik” (Sloat, 1999; dalam Nugroho, 2006). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial dibandingkan sebagai makhluk individu yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kemampuan berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan kerjanya.

Karyawan dalam melakukan segala sesuatu, tidak selalu digerakan oleh hal-hal yang menguntungkan bagi dirinya, namun dikarenakan karyawan akan mempunyai perasaan puas jika dapat membantu atau mengerjakan sesuatu yang lebih dari perannya. Adanya perilaku *organizational citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi, maka karyawan akan mudah dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi perselisihan, dan meningkatkan efisisensi sehingga lingkungan psikososial ditempat kerja menjadi baik (Borman & Motowidlo, 1993; dalam Hayati, 2008).

Agar menghasilkan prestasi kerja yang baik, perlu diciptakan lingkungan psikososial yang dapat membuat individu merasa nyaman berada dalam kelompoknya, menunjukkan partisipasi yang tinggi, dan meningkatkan perilaku positif untuk meningkatkan mutu pekerjaan. Lingkungan psikososial juga diharapkan memberikan efek yneg positif pada masing-masing individu pada suatu kelompok. Terciptanya lingkungan psikososial yang baik dalam perusahaan maka akan memberikan dorongan pada individu tersebut untuk melaksanakan tugas-tugas secara baik dan optimal.

Kebanyakan para peneliti pada masa lalu yang meneliti konsekuensi keterlibatan pekerjaan telah mengamati variabel-variabel daripada sikap-sikap kerja (seperti, untuk kepuasan pekerjaan, lihat Brown, 1996; dalam Chungtai, 2008 untuk komitmen pada organisasi, lihat Hrebieniak & Alutto, 1972; dalam Chungtai, 2008) dan perilaku menarik diri (seperti, ketidakhadiran dan perputaran; lihat G. J. Blau & Boal, 1989; dalam Chungtai, 2008). Beberapa peneliti telah menyelidiki efek daripada keterlibatan pekerjaan atas OCB (Diefendorff et al., 2002; dalam Chungtai, 2008)). Terlebih lagi, Wood (1974; dalam Chungtai, 2008)) menunjukkan bahwa para pegawai dengan *job involvement* yang tinggi akan lebih independen dan lebih percaya diri – mereka tidak hanya melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas pekerjaan yang diperlukan perusahaan tetapi juga sepertinya melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan persepsi para pegawai tersebut atas kinerja pribadi. Wood (1974; dalam Chungtai, 2008)) melangkah lebih maju lagi dengan menyatakan bahwa *job involvement* berasal dari faktor kepuasan intrinsik dan kemudian berhubungan dengan *job performance* yang memerlukan penghargaan intrinsik (seperti, perilaku suka membantu atau OCB).

Brown (1996; dalam Chungtai, 2008) berargumen bahwa para pegawai dengan *job involvement* yang tinggi akan memiliki identifikasi psikologis yang lebih tinggi dengan pekerjaan mereka, yang mana akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja. Mowday, Porter, dan Steers (1982; dalam Chungtai, 2008) juga mengemukakan bahwa kebutuhan psikologis para pegawai akan secara bertahap terpenuhi sejalan dengan makin terlibatnya para pegawai tersebut dengan pekerjaannya dan bahwa kepuasan ini akan menimbulkan suatu rasa komitmen terhadap organisasi. Para peneliti telah mengungkapkan bahwa para pegawai dengan tingkat kepuasan pekerjaan yang tinggi atau komitmen organisasi yang tinggi akan

menunjukkan suatu tingkat OCB yang lebih tinggi (Podsakoff et al., 2000; dalam Chungtai 2008). Penelitian-penelitian ini telah menyatakan bahwa keterlibatan pekerjaan memiliki pengaruh positif pada OCB.

Dalam dua penelitian empiris terdahulu, para peneliti telah mengamati hubungan antara *job involvement* dan OCB (A. Cohen, 1999; Diefendorff et al., 2002; dalam Chungtai, 2008). Mereka menemukan bahwa *job involvement* dapat secara signifikan memprediksi hingga tingkat mana para pegawai menunjukkan OCB. Menggunakan suatu sampel dari 283 perawat dari suatu rumah sakit Israel, A. Cohen menyelidiki hubungan antara tipe-tipe komitmen yang berbeda dan *job performance* dan menemukan bahwa *job involvement* dari pegawai adalah secara positif mempengaruhi penambilaan OCB. Lebih dalam lagi, Diefendorff et al. menemukan bahwa *job involvement* dapat memprediksikan penampilan dari empat dimensi OCB (seperti, altruisme, nilai-nilai luhur kemasyarakatan, sportivitas, dan bergerak dengan hati nurani).

Berdasarkan fakta-fakta hubungan antar *job involvement* dengan OCB dan *job involvement* dengan *job performance*, maka penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara *job involvement* terhadap OCB dan *job performance* pegawai kantor cabang utama (KCU) Bank BCA Raya Darmo Surabaya, oleh karena itu ditulis penelitian yang berjudul “Pengaruh antara *Job Involvement* terhadap *Job Performance* dan *Organization Citizen Behavior* Pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *job involvement* berpengaruh terhadap *job performance* pada pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya?

2. Apakah *job involvement* berpengaruh terhadap OCB pada pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya?
3. Apakah OCB berpengaruh terhadap *job performance* pada pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah *job involvement* berpengaruh terhadap *job performance* pada pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya.
2. Untuk menganalisis apakah *job involvement* berpengaruh terhadap OCB pada pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya.
3. Untuk menganalisis apakah OCB berpengaruh terhadap *job performance* pada pegawai KCU Bank BCA Raya Darmo Surabaya.

1.3. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis.
Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian tentang *job involvement* karyawan khususnya mengenai hubungannya dengan *job performance* dan OCB.
2. Manfaat praktis.
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan khususnya yang berkaitan dengan *job involvement* karyawan dan hubungannya dengan *job performance* dan OCB.

1.4. Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini akan disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori-teori atau tinjauan pustaka yang digunakan di dalam penulisan.

Bab 3 : Metode Penelitian

Penjelasan tentang metode penelitian pada skripsi, berisi cara-cara atau metode yang digunakan dalam membuat suatu penelitian. Metode penelitian meliputi: jenis penelitian, identifikasi variabel, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

Bab 4 : Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan terdiri dari: karakteristik obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

Bab 5 : Simpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari: simpulan dan saran berhubungan dengan pembahasan hasil penelitian.