

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang tinggi. Data Badan Pusat Statistik pada tahun 2014 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia sebanyak 252,20 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, penduduk Indonesia pada umumnya lebih memilih menjadi pekerja daripada membuka usaha sendiri. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil survei Tenaga Kerja Nasional 2001-2006 menunjukkan bahwa profil tenaga kerja Indonesia dikuasai oleh pekerja. Berdasarkan total responden yang didapatkan sebanyak 25 juta jiwa, 80% lebih memilih menjadi pekerja daripada wirausaha (Suharyadi, Arisetyanto, Purwanto, dan Maman, 2007: 12).

Individu yang memilih menjadi pekerja memiliki kecenderungan untuk menentukan jenis pekerjaannya berdasarkan faktor kompensasi. Hal tersebut disebabkan karena adanya kebutuhan keluarga dan diri sendiri yang harus dipenuhi (Sutrisno, 2009:198). Kompensasi adalah keseluruhan balas jasa yang diterima sebagai hasil dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi berupa upah, bonus, insentif, tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, uang makan, uang cuti, dan lain-lain (Maripot dalam Sutrisno, 2005: 154). Semakin tinggi kompensasi yang ditawarkan oleh organisasi atau perusahaan maka individu akan semakin termotivasi untuk bekerja secara optimal, sehingga dapat memenuhi harapan perusahaan. Hal di atas juga didukung oleh survei yang dilakukan oleh Watson Wyatt dalam studi *Strategic Reward* tahun 1999 yang menemukan 50% karyawan memilih mengundurkan diri karena tidak puas dengan kompensasi (Pella dan Inayati,

2011: 114). Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian Demokrat (2011) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, semakin tinggi kompensasi yang diperoleh karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.

Apabila ingin mendapatkan kompensasi yang tinggi maka karyawan seharusnya mengerjakan tugas lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan. Artinya, karyawan wajib menyelesaikan tugasnya sesuai dengan deskripsi pekerjaan (*in-role*) dan melakukan tugas lebih (*extra-role*) dari tugas yang dibebankan padanya. Menurut Organ (1997: 88), *extra-role* merupakan tindakan karyawan yang melaksanakan tugasnya melebihi dari deskripsi pekerjaannya, dapat berupa ide maupun pemikiran yang dapat diberikan pada perusahaan.

Kompensasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kompensasi memiliki keterkaitan erat dengan motivasi, jika kompensasi yang diberikan oleh organisasi tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan menurunkan motivasi karyawan. Hal tersebut memiliki dampak negatif bagi organisasi karena karyawan yang memiliki motivasi rendah akan kesulitan untuk bekerja dengan baik dan cenderung tidak bertanggung jawab sekalipun karyawan tersebut memiliki kompetensi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kurniadi pada tahun 2012, menemukan bahwa ada hubungan antara kompensasi dan motivasi dalam bekerja.

Disisi lain, ada beberapa karyawan yang mengerjakan tugas lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan tanpa memandang kompensasi sebagai faktor utama. Kesiediaan karyawan untuk bekerja tanpa memandang kompensasi dan upah sebagai faktor utama untuk bekerja merupakan karakteristik *organizational citizenship behavior* (untuk selanjutnya akan disebut dengan "OCB").

Organizational citizenship behavior(OCB) didefinisikan sebagai suatu perilaku menjalankan tugas lebih daripada seharusnya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, namun tidak secara langsung mendapatkan imbalan dari organisasi. Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik beberapa pokok pikiran penting mengenai OCB, yaitu bersifat bebas, spontan, dan sukarela karena perilaku tersebut tidak tertulis pada deskripsi jabatan dalam kontrak organisasi, melainkan keputusan personal. Secara umum, aspek OCB adalah *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship*, dan *courtesy*. *Altruism* adalah kerelaan membantu rekan kerja dengan senang hati, diluar dari deskripsi pekerjaannya. *Conscientiousness* adalah memberikan kontribusi lebih dari ketentuan organisasi. *Civic virtue* adalah mengutamakan kepentingan bersama dan berpartisipasi memberikan perhatian pada organisasi. *Sportsmanship* adalah sikap toleransi dalam menerima dan menyelesaikan tugas, tanpa mengeluh. *Courtesy* adalah keterampilan mengelola emosi dalam menghadapi permasalahan dan menghindari munculnya permasalahan (Greenberg, 2008: 433).

OCB merupakan perilaku positif karyawan dalam organisasi berdasarkan kesadaran diri sendiri dan sukarela untuk bekerja. Perilaku OCB memberikan dampak positif bagi diri sendiri dan kontribusi pada organisasi lebih daripada yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses, memiliki karyawan yang dapat menyelesaikan tugasnya melampaui tanggung jawabnya secara formal. Perilaku tersebut tidak ditentukan oleh organisasi, namun memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi. Organisasi tidak dapat bertahan tanpa adanya dukungan dari perilaku OCB para karyawan. Perilaku OCB meningkatkan produktivitas karyawan, meningkatkan produktivitas manajerial, membebaskan sumber daya untuk

lebih produktif, dan meningkatkan koordinasi antar anggota tim (Podsakoff, 2000).

Perilaku OCB terdapat pada aktivitas yang bertujuan untuk membantu, dan bertanggung jawab pada orang lain melalui pekerjaannya, serta mendukung organisasi (Borman dkk, 2001). Karakteristik aktivitas tersebut terdapat pada beberapa profesi, seperti guru, perawat, anggota keagamaan dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Somech dan Zahavy (2004), yang menyatakan bahwa perilaku OCB terdapat pada profesi guru, psikolog, dan pekerja sosial.

Dubois dan Miley, (dalam Damanik, 2008: 3) mendefinisikan pekerja sosial sebagai orang-orang yang bertugas untuk membantu orang lain dengan cara melakukan antisipasi dan memecahkan permasalahan untuk meningkatkan kesejahteraan berdasarkan teori perilaku manusia dan sistem sosial dengan mempertimbangan aspek budaya, perbedaan individu, dan status ekonomi. Upaya yang dilakukan oleh pekerja sosial bertujuan untuk meningkatkan kemampuan manusia dalam memecahkan masalah, menghadapi kesulitan, melaksanakan kegiatan sehari-hari secara efektif, dan memperbaiki sistem pelayanan sosial (Dubois dan Miley, dalam Damanik, 2008: 16). Pekerja sosial yang terdapat di Indonesia terdapat pada beberapa LSM, salah satunya ialah Organisasi W.

Hasil *pre eliminari* peneliti pada pekerja sosial di Organisasi W yang berinisial B berikut ini, menunjukkan bahwa karakteristik perilaku OCB muncul:

“ya paling kalo misale nganggur ya juga eee biasanya ada waktu ditanyain temen-temen, bisa bantuin nggak kegiatannya temen-temen, kalo bisa ya tak jawab bisa, kalo enggak ya tak jawab enggak. Ya sebenarnya enggak diharuskan mbantuin sih mbak,

nggak wajib, di jobdesc juga enggak ada, tapi ya enggak papa. Soale kalo aku butuh bantuan mereka juga mereka mbantu aku, gitu lho. Kayak apa ya, kayak tanggung jawab moral.... Mbantunya itu tulus, bukan cuman karna mereka sudah bantu trus aku bales gitu, tapi ya memang seneng aja bisa bantu temen.”

Pernyataan diatas merupakan bentuk perilaku yang menunjukkan salah satu aspek OCB yaitu *altruism*, secara sukarela membantu orang lain.

“Pasti kerja diluar jam kerja, terutama yang lapangan. Eee kita kan melakukan pelayanan di masyarakat gabisa saklek di jam kantor toh, kalo misalnya orang-orang dilapangan bisanya sore, malem, ya aku ngikut kan. Kadang malem ketemu, pagi sebelum ngantor ketemu, itu salah satu dinamikanya kerja disini, itu yang aku seneng.”

Pernyataan diatas merupakan bentuk perilaku yang menunjukkan salah satu aspek OCB yaitu *conscientiousness*, melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh.

“kalo rapat itu biasanya rutin, sering ada pertemuan dengan warga, ketua RT, trus rapat kantor, ya itu diikuti semua.. saya sih selalu berusaha buat dateng tiap ada rapat. Biasanya kan mbahas tentang materi-materi yang mau kita kasih, kegiatan yang bakal dilakuin... hmmm, sebenarnya enggak wajib dari perusahaan, kan enggak ada di jobdesc juga, ga dateng ya gapapa. Tapi menurutku akan lebih baik kalo aku dateng, supaya tau prosesnya, trus pendampingannya juga bisa maksimal mbak”

Pernyataan diatas menunjukkan aspek salah satu aspek OCB yaitu *civic virtue*, sikap peduli yang bertujuan untuk mendukung organisasi.

“Eee kalo lembur reward-nya bukan dari materi sih, jadi kita boleh libur setelahnya. Jadi setelah lembur,

hari minggu masuk, entah senin, entah selasa,entah rabu, aku boleh ngambil libur sehari, biasanya gitu. Tapi nggak langsung hari berikutnya sih meliburkan diri, biasanya soalnya kalo abis kegiatan, besoknya ada administrasi yang dilakuin, trus baru kalo ada waktu ijin ke pak bos, tapi nggak mesti ngambil tiap minggu kok. Kalo masih ada tugas yang harus diselesaain yang diselesaain dulu”

Pernyataan diatas merupakan bentuk perilaku yang menunjukkan salah satu aspek OCB yaitu *courtesy*, meminimalisir kemungkinan munculnya permasalahan terkait pekerjaan.

“aku..kalo aku sabtu minggu pasti masuk, aktif aku, kalo senin sampe jumat malah lowong aku.Tapi aku ya nggak ngeluh, selama ini aku masih ngerasa nyaman. Selama aku diijinkan untuk melayani masyarakat ya aku akan melayani masyarakat... Kalo di jobdesc kan sebenarnya jam kantor itu cuman hari senin sampe jumat mbak, jam 08.00-16.00, tapi ya kenyataannya hampir tiap hari aku aktif.”

Pernyataan diatas merupakan bentuk perilaku yang menunjukkan salah satu aspek OCB yaitu *sportsmanship*, sikap menerima situasi yang kurang ideal tanpa mengeluh.

Berdasarkan pernyataan-pertanyaan diatas, dapat disimpulkan bahwa pekerja sosial yang berinisial B di Organisasi W menunjukkan perilaku OCB, seperti *civic virtue,conscientiousness, courtesy, sportsmanship*, dan *altruism*.Namun, berdasarkan informasi dari atasan (W) ditemukan fakta bahwa tidak semua pekerja sosial di Organisasi W menunjukkan perilaku OCB. Hal ini didukung oleh pernyataan beliau yang menyatakan bahwa:

“Visi perusahaan ini kan salah satunya menunjukkan sikap dan perilaku Christ light, ya istilahnya berperan seperti Tuhan. Sebenarnya kan nggak mungkin kalo bener-bener ideal seperti Tuhan, tapi kalo untuk

mendekati kearah sana ya ada. Ada yang kerjanya sungguh-sungguh sampai mau pulang larut malam, udah nggak perlu diingetin lagi. Tapi kalo saya lihat, ya ada juga yang sebenarnya kerjanya cuman sekedarnya aja, terlihat terpaksa, karena teman-teman melakukan ya dia ikut-ikutan.”

Lebih lanjut, Pak W sebagai atasan menyatakan bahwa seharusnya para pekerja sosial di Organisasi W menunjukkan perilaku OCB agar tujuan organisasi dapat tercapai. Berikut hasil *pre eliminary* dengan atasan W.

“Eeee ya seharusnya ya harus menunjukkan perilaku OCB, karena kita kan disini punya 5 nilai dasar, yang pertama kami kristen, kedua kami penata layanan, maksudnya pelayan, ketiga kami fokus pada yang miskin, hubungan dengan tanggap darurat (responsif), dan yang terakhir mitra. Nah dari 5 prinsip itu kan sebenarnya fokusnya memang lebih ke melayani masyarakat, harusnya memang menunjukkan OCB.”

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian di Organisasi W karena organisasi tersebut merupakan organisasi sosial dan beberapa karyawan belum menunjukkan perilaku OCB. Penelitian OCB kali ini melakukan identifikasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat munculnya perilaku OCB. Harapannya, dengan diketahuinya faktor pendukung dan penghambat dapat membantu organisasi menentukan respon yang tepat untuk meningkatkan perilaku OCB para anggotanya, sehingga dapat mendukung Organisasi W untuk menjalankan fungsinya secara lebih efektif, khususnya dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini didukung oleh Robbins dan Judge (2008:40), yang menemukan bahwa karyawan yang berperilaku OCB akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku OCB pada pekerja sosial sehingga metode identifikasi yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif.

Pekerja sosial yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu karyawan yang melakukan kelima aspek perilaku OCB, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy*, dan *sportsmanship*.

Tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu Organisasi W. Peneliti memilih Organisasi W karena organisasi tersebut merupakan organisasi sosial dan beberapa karyawan menunjukkan perilaku OCB.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya OCB pada para pekerja sosial di Organisasi W.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan informasi bagi Psikologi Industri Organisasi, terkait faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku OCB pada pekerja sosial.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi informan penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi informan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya OCB, sehingga dapat membantu informan untuk menentukan respon yang tepat untuk mempertahankan atau meningkatkan perilaku OCB.

b. Bagi organisasi terkait

Organisasi dapat memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terbentuknya OCB pada relawan, sehingga dapat membantu organisasi untuk mengembangkan perilaku OCB pada anggotanya.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan komparasi bagi penelitian yang memiliki topik mengenai OCB. Harapannya, dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai OCB dalam konteks analisis atau metode yang berbeda.