

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Secara organisatoris, dinamika organisasi saat bekerja diberbagai negara lebih banyak dilakukan secara tim atau kelompok dibandingkan secara individu. Dalam menjalankan dinamika tersebut, karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerja dengan orang lain, berbagi informasi, mengakui dan menerima perbedaan pendapat, serta lebih meng-utamakan tujuan tim diatas tujuan pribadi. Semua tuntutan dalam pekerjaan tersebut dapat dijalankan apabila mereka terbiasa untuk saling berhubungan (interaksi) dengan pekerja lain. Interaksi kerja yang dilakukan terus menerus akan menghasilkan suatu perilaku disebut perilaku organisasi (Setiawan, dkk 2017).

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi (Setiawan, dkk 2017).

Manusia sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk individu, setiap orang mempunyai karakter yang spesifik, dengan kata lain mempunyai kepribadian dan watak tertentu. Sedangkan manusia sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan bantuan dan kehadiran orang lain dalam kehidupannya (dalam berinteraksi dengan orang lain sangat dibutuhkan bersosialisasi guna memenuhi kebutuhan sosialnya). Manusia pada dasarnya tidak dapat sendiri dalam memenuhi segala kebutuhannya, sehingga akan membentuk suatu kelompok, yang kemudian disebut organisasi. Manusia merupakan unsur atau pendukung utama keberhasilan maupun kegagalan suatu organisasi diciptakan oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan (Setiawan, dkk 2017).

Dalam teori organisasi, dijelaskan bahwa organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan sengaja, yang terdiri dari dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam organisasi ada tiga dimensi pokok pendukung organisasi, yaitu: dimensi manusia, dimensi konsep dan dimensi teknis. Dimensi manusia dalam suatu organisasi adalah unsur yang kompleks, oleh karena itu dibutuhkan pemahaman tentang perilaku manusia dalam organisasi yang disebut dengan perilaku organisasi (yang mencakup kajian hubungan antara individu dengan individu lain, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok dalam suatu organisasi). Jadi, perilaku organisasi adalah studi yang menyangkut aspek-

aspek tingkah laku manusia dalam suatu kelompok tertentu, baik aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi begitu pula sebaliknya. Perilaku organisasi dapat bersifat positif dan negatif. Salah satu perilaku positif yang dilakukan pegawai adalah *organizational citizenship behavior* (Utaminingsih, 2014).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerjasama. Diharapkan dengan suasana yang seperti itu maka ketegangan diantara para karyawan dapat dikurangi dan karena suasana yang mendukung diharapkan produktivitas karyawan meningkat. Sasaran yang menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi adalah tercapainya tujuan secara efisien dan efektif. Untuk melaksanakan tugas-tugas organisasi secara efisien dan efektif diperlukan metode atau cara pelaksanaannya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dilakukan organisasi dalam pencapaian tujuannya dikatakan efektif apabila terpenuhi target yang ingin dicapai baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Untuk menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), organisasi perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Setiawan, dkk (2017) menyatakan bahwa konteks budaya banyak mempengaruhi bentuk perilaku OCB di mana dalam operasionalnya, OCB tidak dapat dipisahkan dari inferensi faktor demografis karyawan tempat kerja. Demografi memberikan informasi dasar mengenai populasi manusia. Adapun faktor demografis terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur, status kepegawaian, status perkawinan, masa kerja, jabatan, dan tingkat gaji.

Beberapa penelitian membahas mengenai perbedaan *organizational citizenship behavior* (OCB) dilihat dari faktor demografis telah banyak dilakukan. Akinbode (2011) menyatakan bahwa perempuan sekitar 1,24 kali lebih mungkin untuk menunjukkan OCB dibandingkan dengan laki-laki. Penelitian yang sama dilakukan Akinbode (2011) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa karyawan dengan jabatan yang lebih tinggi lebih memiliki OCB dibandingkan dengan karyawan dengan jabatan yang lebih rendah. Yuniar (2011) menyatakan bahwa pria dan wanita, bahkan saat menerima penilaian kinerja dan jalur karir yang sama, cenderung dihargai berbeda. Hal ini mengakibatkan OCB yang dilakukan oleh laki-laki cenderung lebih dihargai karena kurang diharapkan dan lebih khas ketika dilakukan laki-laki. Robbins dan Jayanti (2010) menyatakan bahwa usia dan tingkat pendidikan tidak memiliki korelasi terhadap OCB, serta variabel individual dan demografi tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap OCB. Jayanti (2010) menjelaskan bahwa karyawan yang masih lajang lebih berpikiran positif dalam

menghadapi permasalahan saat bekerja sehingga mereka tidak suka memprotes atau mengajukan ketidakpuasan terhadap masalah-masalah kecil. Karyawan berstatus lajang memiliki kebebasan dan banyak waktu lebih untuk melakukan kegiatan sukarela diluar pekerjaan formalnya. Srimulyani (2012) menyatakan bahwa jika dalam suatu organisasi memiliki orang-orang dengan tingkat OCB yang tinggi, maka diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal.

Tabel 1.1 Data Perguruan Tinggi (PT)

No	Nama Perguruan Tinggi	Akreditasi
1	Universitas Jember	A
2	Akademi Farmasi Jember	B
3	Akademi Kebidanan Jember	B
4	Institut Agama Islam Negeri Jember	B
5	Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Jember	B
6	Politeknik Negeri Jember	B
7	Universitas Muhammadiyah Jember	B
8	Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Jember	C
9	Universitas Islam Jember	C

Sumber : Internet *data perguruan tinggi Kab. Jember*

Data perguruan tinggi diatas menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Jember merupakan salah satu Universitas di Jember yang mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Sehingga Universitas Muhammadiyah Jember mendapat nilai akreditasi institusi B.

Karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember ini memiliki OCB yang beragam berdasarkan faktor demografis salah satunya yaitu faktor jenis kelamin. Karyawan dengan jenis kelamin perempuan kurang menerapkan OCB, sebagian bekerja sesuai tupoksinya. Salah satu contoh di bagian BAAK gedung A, pengalaman saya pada saat ingin membeli materai dan masih harus menunggu bagian yan bertugas sedangkan petugas yang lain atau rekan kerja yang lain sedang menganggur atau sedang tidak melayani siapapun. Berbeda dengan karyawan berjenis kelamin laki-laki yang justru lebih menerapkan OCB. Salah satu contoh karyawan di UPT.Perpus, pada saat saya ingin mencetak/foto copy berkas dan kebetulan petugasnya tidak ada, pada saat itu petugas atau rekan kerja yang lain bersedia dengan suka rela membantu menggantikan tugas rekannya yang sedang

tidak ada tersebut. Dari pengalaman ini maka saya tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana OCB karyawan berdasarkan faktor demografis di Universitas Muhammadiyah Jember.

Robbins (2008) menyatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan tugas lebih dari sekedar tugas biasa dan memberikan kinerja melebihi harapan. Adapun penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Jember yang tentu mengharapkan adanya OCB pada diri masing-masing pegawai sehingga dalam penelitian ini sangatlah penting dilakukan untuk melihat tingkat OCB yang dimiliki pegawai dilihat dari faktor demografis. Karena setiap pegawai mempunyai perilaku yang berbeda-beda dalam pekerjaannya seperti yang terjadi pada karyawan Universitas Muhammadiyah Jember yang mempunyai latar belakang pendidikan, status perkawinan, masa kerja, jabatan, umur yang berbeda dan cara pikir yang berbeda dan menghasilkan konflik yang berbeda.

## 1.2 Rumusan Masalah

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi organisasi seluruhnya. Perilaku yang baik menuntut perilaku sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role* (Azhad, dkk 2015). Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kinerja pegawai sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi menimbulkan adanya beban kerja yang tinggi pula dan target penyelesaian pekerjaan. Selain melaksanakan tugas pokok masing-masing, pegawai juga dibebani tugas tambahan sehingga sering membuat pegawai merasa belum menyelesaikan tugasnya. Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan beberapa perumusan masalah antara lain:

1. Apakah terdapat perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat dari usia?
2. Apakah terdapat perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat dari tingkat pendidikan?
3. Apakah terdapat perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat dari jenis kelamin?
4. Apakah terdapat perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat dari status perkawinan?
5. Apakah terdapat perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat dari masa kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan usia pada pegawai Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Menganalisis perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan tingkat pendidikan pada pegawai Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Menganalisis perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan jenis kelamin pada pegawai Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Menganalisis perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan status perkawinan pada pegawai Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Menganalisis perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan masa kerja pada pegawai Universitas Muhammadiyah Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Di samping itu, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Peneliti : Penelitian ini sebagai sumbangsih dan memberikan tambahan pengetahuan dan pustaka bagi penelitian yang sama untuk masa yang akan datang.
2. Bagi Organisasi : Sebagai tolak ukur dan pemikiran pimpinan untuk menilai bagaimana OCB karyawan dilihat dari faktor demografis di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bagi Fakultas : diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur/ bahan rujukan penulisan skripsi untuk masa-masa yang akan datang.