



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh peran karyawan. Tanpa karyawan perusahaan tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawanlah semua akan dapat berkembang dengan meningkatkan perilaku *extra role behavior*. Perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

OCB adalah perilaku yang dipilih secara bebas oleh individu, secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem imbalan formal dan secara agregat meningkatkan kegunaan dan fungsi organisasi (Organ, 1988). Organ menjelaskan bahwa OCB merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi, muncul dari emosi positif dan menghasilkan anggota serikat, dan persetujuan umum dari pada konflik.

Menurut Organ (1988), ada lima aspek yang menggambarkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), diantaranya: *Altruisme* (perilaku menolong), yaitu bersedia membantu rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan. *Courtesy* (kesungguhan dalam bekerja) yaitu kesediaan melakukan pekerjaan diluar perannya demi tujuan perusahaan. *Sportmanship* (toleransi yang tinggi) yaitu karyawan peduli dengan kesulitan rekan kerjanya dan bersedia melakukan pekerjaan di luar tugasnya. *Conscientiousness* (bersikap sopan) yaitu kemauan karyawan membantu pelanggan dan para tamu jika membutuhkan bantuan. kelima *Civic Virtue* (mengedepankan kepentingan bersama).

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisi rendahnya perilaku OCB tersebut dapat berdampak kepada produktivitas perusahaan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan. Borman dan Motowidlo (1993) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Dengan kata lain, adanya perilaku ini membuat interaksi sosial pada para anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. George & Brief (1992) menyatakan pentingnya OCB bagi keberhasilan sebuah organisasi karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi seluruh perilaku organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang dinyatakan secara formal saja.

Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan PT. TBS mengenai perilaku OCB. Hasil wawancara ditemukan bahwa masih terdapat karyawan yang belum menerapkan perilaku OCB. Dimana masih ditemukan bahwa karyawan yang kurang bersungguh-sungguh dalam melakukan tugasnya seperti, karyawan yang datang hanya bermalas malasan, dalam bekerja kurang maksimal, dan kurang disiplin didalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa aspek dari OCB belum diterapkan secara baik dalam perusahaan. Karyawan juga bersikap menunda pekerjaannya serta kurang mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Selain itu, ada karyawan yang kurang peduli antar karyawan dan terlihat dari karyawan yang enggan bergaul dengan karyawan lainnya. (wawancara, 23 Juni 2017).

Menurut Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2000) OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki

manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku OCB penting bagi perusahaan. Untuk itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB karyawan.

Menurut Organ (2006) faktor yang mempengaruhi terbentuknya OCB salah satunya adalah keterlibatan kerja. Lodahl dan Kejner (1965) menyatakan keterlibatan kerja adalah seberapa besar identifikasi secara psikologis individu terhadap pekerjaannya. Semakin besar individu tersebut mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, maka keterlibatan kerja semakin tinggi. Hal senada juga dikemukakan oleh Robbins (2003) mengatakan bahwa keterlibatan kerja adalah derajat dimana individu dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif dalam pekerjaannya dan menganggap prestasi penting untuk harga diri.

Seorang karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai bagian yang sangat penting dalam kehidupannya serta di pengaruhi secara personal oleh situasi kerjanya. Seorang karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi juga memiliki kepedulian dan memahami konteks bisnis, dan bekerja bersama rekannya untuk memperbaiki kinerja dalam regu kerjanya demi keuntungan perusahaan (Rich dan Lepine, 2010).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seorang karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaannya dengan sukarela dan ikhlas tanpa mengharapkan imbalan lebih, karena seorang karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang penting bagi harga dirinya. Menurut Lodahl dan Kejner (1965), keterlibatan kerja memiliki empat aspek, yaitu: pertama, kerja merupakan minat hidupnya yang utama, seperti datang pagi-pagi, bersedia bekerja lembur. Kedua, aktif berpartisipasi dalam bekerja, seperti senang bekerja sama dengan orang lain, membantu teman menyelaikan pekerjaannya, dan mengikuti kegiatan yang diadakan oleh organisasi. Ketiga, melakukan unjuk kerja merupakan hal yang penting bagi harga dirinya, seperti merasa puas dengan hasil kerjanya dan bangga dengan pekerjaannya. Keempat, melakukan unjuk kerja dipandang sebagai sesuatu hal yang konsisten.

Keterlibatan kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor pribadi dan organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Schultz & Schultz (1998) faktor pribadi meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan, kebutuhan untuk berkembang, lama kerja, dan keyakinan dalam etos kerja. Kemudian faktor organisasi terkait dengan tingkah laku pemimpin dan proses pengambilan keputusan berhubungan dengan keterlibatan kerja

Selain keterlibatan kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB yaitu Kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat memunculkan kemauan karyawan untuk berupaya secara maksimal dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Karyawan yang mendapatkan kepuasan akan memunculkan semangat untuk bekerja pada porsi yang lebih tinggi. Karyawan tidak hanya bekerja sesuai dengan deskripsi

pekerjaan saja namun juga melakukan kegiatan-kegiatan di luar deskripsi pekerjaan (*extra-role*) Karyawan dan disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Robbins dan Judge, 2008). Kreitner dan Kinicki (2001) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. selanjutnya Davis dan Newstrom (1985) mendeskripsikan kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

Menurut Robbins (2003) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Karyawan yang puas akan berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih bangga melebihi tuntutan tugas, karena karyawan ingin membalas pengalaman positif terhadap perusahaan, (Robbins, 2003).

Dari penjelesan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

D. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian terkait sudah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, seperti:

Penelitian yang dilakukan oleh Riska Rianti tahun 2014 dengan judul Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasai terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan kantor BPM BANGDES Provinsi Riau, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan BPM-BANGDES Provinsi Riau.

Penelitian ini dilakukan oleh Yollanda Swagaretha K, Agung Winarno, Lohana Juariyah tahun 2016 dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan Malang, dengan hasil penelitian bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap OCB karyawan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap OCB pada karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh, Andrew Adi Saputra, Liendra Hendro Yono, Laksmi Sito Dwi Irvianti dengan judul penelitian Analisis Pengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Prima Graphia Digital. Hasil penelitian pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja secara bersama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 51,5% pada PT Prima Graphia Digital. Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan, pada penelitian Andrew, dkk menggunakan metode analisis kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan analisis *asosiatif*, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik regresi berganda.

Penelitian yang dilakukan oleh Iin Malini tahun 2013 dengan judul kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan bagian pemasaran PT. XYZ (Distributor Farmasi), dengan hasil penelitian terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB pada karyawan bagian pemasaran PT. XYZ (Distributor farmasi).

Dari beberapa penelitian sebelumnya maka didapatkan beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian terkait, persamaan dari penelitian terkait adalah variabel Y yaitu OCB dan teori yang digunakan oleh peneliti juga digunakan oleh penelitian terkait. Kemudian perbedaan dari penelitian terkait adalah, perbedaan dari subjeknya, tempat penelitian, kemudian metode penelitian dan teknik pengambilan data.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yang meneliti tentang OCB, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan kerja.

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai *Organizational Citizhenship Behavior* (OCB) yang dihubungkan dengan variabel keterlibatan kerja dengan kepuasan kerja.