

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu susunan dengan penyediaan sumber daya manusia menjadi sebuah kesatuan dan memiliki identitas serta bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya organisasi memiliki tujuan untuk mencapai hasil atau keuntungan yang maksimal, sehingga perusahaan dapat berkembang dengan baik. Derasnya arus perkembangan zaman, menjadi tantangan tersendiri bagi setiap organisasi. Terbentuknya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), membuat setiap organisasi di Indonesia harus siap dengan pasar tunggal, serta arus barang dan jasa. Adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) juga membebaskan arus investasi, modal dan tenaga terampil. Hal tersebut membuat setiap perusahaan harus meningkatkan kesiapannya untuk bersaing dengan organisasi lain sehingga dapat terus mengembangkan organisasi.

Organisasi dalam menghadapi kemunculan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) berusaha mengoptimalkan efisiensi serta efektifitas dan mempertimbangkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam organisasi, dimana karyawan/pegawai dalam suatu organisasi terlibat dalam menjalankan seluruh aturan, serta prosedur untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian sumber daya manusia dijadikan sebagai subjek dan juga objek dalam penelitian-penelitian untuk mencari masalah-masalah baru yang dapat dijadikan sebagai sumber peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia itu sendiri, karena dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia atau

tenaga kerja diharuskan untuk dapat selalu melakukan ataupun menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tuntutan yang diberikan suatu organisasi.

Menurut Munandar (2001) bahwa organisasi adalah sebuah perkumpulan anggota maupun kelompok yang merencanakan dan memiliki visi, misi, tujuan, bentuk, dan struktur fungsi perusahaan. Menurut Munandar (2001) organisasi memiliki tiga dimensi diantaranya: (a) Kemajemukan, yang merupakan beragam kegiatan, fungsi pekerjaan dalam sebuah organisasi, (b) Formalisasi, mengacu pada kebijakan, prosedur, dan aturan dalam organisasi, (c) Pemusatan, berkaitan dengan daya (*power*) dan wewenang (*authority*).

Dalam suatu organisasi, baik organisasi negeri (BUMN) maupun swasta, sumber daya manusialah yang sangat menentukan perkembangan dan kemajuan organisasi tersebut. Karena itu organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang sangat baik. Kualitas yang diharapkan oleh perusahaan, dimana para tenaga kerja dapat mengoptimalkan pengetahuan, keterampilan, daya, perasaan dan motivasi untuk menyokong organisasi.

Organisasi harus dapat mengetahui dengan baik bahwa kinerja sumber daya manusia adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan perusahaan. Keberhasilan perusahaan ditentukan pada kegiatan-kegiatan terhadap pemberdayaan dan pengelolaan tenaga kerja. Pengelolaan sumber daya manusia atau tenaga kerja menjadi hal utama yang mendapat perhatian sehingga para tenaga kerja dapat meningkatkan kinerjanya.

Kemauan para tenaga kerja untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, biasanya tergantung dengan tujuan yang akan diraih dalam sebuah organisasi.

Kontribusi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi akan semakin meningkat jika organisasi dapat memberikan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh setiap karyawan.

Kinerja tenaga kerja yang menjadi faktor dalam kelangsungan suatu organisasi, sehingga organisasi harus dapat membentuk dan mengkoordinasi tenaga kerja. Tenaga kerja harus memiliki, pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Tetapi, pengetahuan dan keterampilan saja tidak cukup untuk mendukung dan menyokong organisasi, perilaku yang dimiliki tenaga kerja juga menjadi faktor dalam peningkatan kinerja tenaga kerja. Perilaku individu dalam organisasi terbagi atas perilaku yang sesuai dengan peran (*intra-role behavior*) dan perilaku di luar atau melebihi peran (*extra-role behavior*). *Extra-role* dalam hal ini berada dalam salah satu istilah yaitu *Organizational Citizenship Behavior*.

Bateman & Rastogi (dalam Hurriyati, 2015) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai *extra-role performance* pada tenaga kerja yang melakukan perilaku yang bermanfaat atas kemauannya sendiri, terlepas dari ketentuan atau kewajiban yang dibebankan kepada para tenaga kerja dengan tujuan membantu orang lain dalam mencapai tujuan organisasi. Perilaku ini cenderung melihat tenaga kerja sebagai makhluk sosial, dibandingkan dengan makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Pada hal ini, tenaga kerja memiliki rasa empati kepada orang lain maupun pada lingkungan untuk menjaga dan mengembangkan interaksi sosial. Terlebih lagi, jika para tenaga kerja melakukan segala sesuatu dengan baik diluar keuntungan yang dapat diterimanya.

Tenaga kerja yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat mengendalikan perilakunya dan memberikan perilakunya yang terbaik untuk kepentingan dan kemajuan organisasi.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki karyawan muncul karena perasaan sebagai “keluarga” dalam organisasi dan merasa puas jika dapat melakukan “suatu yang lebih” kepada organisasi, sehingga hal ini memicu peningkatan kinerja karyawan yang akan dapat menguntungkan bagi suatu organisasi. Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2007) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat meningkatkan kinerja organisasi yang menjadi jalan dari mesin sosial para tenaga kerja dalam suatu organisasi.

Karyawan dalam sebuah organisasi memiliki kewajiban tertentu yang harus dilakukan. Dalam hal OCB, kewajiban didefinisikan menjadi hal yang lebih luas, dimana setiap karyawan dalam sebuah organisasi melakukan sesuatu yang positif dan perilaku tersebut akan menguntungkan organisasi sekalipun kewajiban tersebut bukanlah menjadi tanggung jawab secara formal. Para karyawan melakukan kewajiban yang bukan menjadi tanggung jawabnya tersebut secara suka rela tanpa ada yang meminta.

Jika setiap karyawan dalam sebuah organisasi memiliki perilaku OCB yang tinggi, maka secara tidak langsung mereka akan melakukan kewajiban atau pekerjaan yang bukan menjadi bagian dari kewajibannya sebagaimana yang telah tertulis dalam *job description*, dan perilaku OCB akan meningkatkan efektivitas dan produktifitas perusahaan tersebut. Sebaliknya apabila setiap karyawan dalam

sebuah organisasi memiliki perilaku OCB yang rendah, maka secara tidak langsung ikatan sosial pada setiap karyawan tidak terjalin dengan baik sehingga hal ini akan menghambat peningkatan kinerja organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Organ dan Konivsky (dalam Dewi, 2015) mengungkapkan bahwa ukuran *Organizational Citizenship Behavior* adalah kepuasan kerja pada karyawan dalam sebuah organisasi. Jika karyawan mencapai kepuasan kerja yang diharapkan dalam organisasi, maka karyawan akan melakukan perilaku OCB. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak mencapai kepuasan kerja dalam organisasi tertentu, maka hal ini membuat karyawan tidak ingin melakukan perilaku OCB.

Munandar (2001) menyebutkan bahwa kepuasan kerja pada karyawan mencakup beberapa hal, seperti tingkat komunikasi yang mencakup antar sesama rekan kerja dan atasan serta kondisi kerja yang baik untuk menunjang kepuasan kerja. Dalam kata lain, apabila karyawan mencapai komunikasi antar sesama rekan kerja dan juga atasan dengan baik serta adanya kondisi kerja yang baik maka akan membuat karyawan dalam sebuah organisasi melakukan perilaku OCB. Sebaliknya, karyawan yang tidak dapat mencapai komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja dan juga atasan, maka karyawan tersebut tidak ingin melakukan perilaku OCB.

Menurut Jahangir (dalam Kartikarini, 2015) banyak faktor yang menunjang terjadinya perilaku OCB. Salah satunya adalah usia para karyawan. Karyawan yang memiliki usia muda maka mereka memiliki tingkat perilaku OCB yang

rendah, dan karyawan dengan usia yang lebih matang memiliki tingkat perilaku OCB yang tinggi.

Fenomena yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah banyaknya karyawan yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik oleh rekan kerja dan juga atasan, serta adanya kondisi kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para karyawan. Fenomena yang sama terjadi pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) sebagai tempat penelitian. PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha perkebunan, yang terkait dengan pengolahan, dan pemasaran hasil perkebunan. Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) terletak di Kabupaten Serdang Bedagai, Kecamatan Dolok Masihul dan Kecamatan Serba Jadi, Provinsi Sumatera Utara.

Fenomena yang terjadi pada organisasi ini adalah para karyawan penyadap karet (penderes) tidak memiliki komunikasi yang baik pada sesama rekan kerja dan juga atasan, serta karyawan penyadap karet (penderes) juga tidak memiliki waktu kerja yang baik. Berdasarkan hasil observasi pra penelitian, karyawan penyadap karet (penderes) sedikit memiliki akses berkomunikasi dengan pimpinan dan memiliki hambatan komunikasi dengan rekan kerja, serta karyawan penyadap karet (penderes) tetap bekerja pada hari Sabtu dan Minggu. Hal tersebut terlihat dalam kutipan wawancara sebagai berikut.

“... komunikasi sama pimpinan itu susah dek, jumpanya aja susah, jadi mau ngasih info kalo ada apa-apa itu jadi susah dek. Kayak kemaren saya sakit aja karena ada kecelakaan waktu lagi deres sampe rawat inap

di rumah sakit, pimpinannya itu enggak tau dek, sampe saya kena surat peringatan...”

Karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) yang memiliki usia matang dengan masa kerja yang tergolong lama juga kecewa kepada para penyadap karet (penderes) yang memiliki usia lebih muda. Hal tersebut terlihat dalam kutipan wawancara sebagai berikut.

“... kalo karyawan baru itu lah, payah kali kalo minta tolong dek, kerja aja keseringan datang terlambat, kerjaannya maen hp aja dek, itulah karena jamannya pun udah beda....”

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas dan adanya penelitian terdahulu, peneliti mencoba melakukan penelitian dengan mengangkat tema mengenai “Gambaran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)”.

B. Identifikasi Masalah

Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha perkebunan, yang terkait dengan pengolahan, dan pemasaran hasil perkebunan. Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) memiliki lahan perkebunan tanaman karet. Lahan perkebunan tanaman karet tersebut hasilnya diambil oleh karyawan penyadap karet (penderes).

Karyawan penyadap karet (penderes) pada Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) mengalami beberapa permasalahan yaitu

terjadinya hambatan komunikasi dengan sesama rekan kerja dan juga atasan, sehingga hal ini dapat menghambat efektivitas dan produktivitas perusahaan. Karyawan juga menghadapi permasalahan dengan kondisi waktu dalam pekerjaan, dimana karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) tetap bekerja pada hari Sabtu dan Minggu. Kondisi waktu dalam pekerjaan yang tetap bekerja pada hari Sabtu dan hari Minggu, membuat karyawan sulit untuk dapat berkumpul dengan keluarga dan beristirahat sehingga menghambat pencapaian kepuasan kerja pada karyawan. Karyawan penyadap karet (penderes) juga merasakan kekecewaan terhadap perilaku yang ada pada karyawan penyadap karet (penderes) yang masih berusia muda. Hal ini terjadi karena para penyadap karet (penderes) yang masih berusia muda, masih tidak mengerti tentang kondisi dan lingkungan kerja. Hal ini disebabkan banyaknya faktor-faktor luar, seperti faktor teknologi informasi yang membuat para karyawan penyadap karet (penderes) yang masih berusia muda menggunakan *handphone* ketika sedang bekerja.

Beberapa masalah yang terjadi di atas dapat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) para karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero). Adapun *Organizational Citizenship Behavior* itu sendiri menurut Van Dyne dkk (dalam Dewi, 2015) adalah perilaku yang mencoba untuk mendapatkan keuntungan organisasi dan peran melampaui harapan yang ada. Dimana, apabila karyawan memiliki tingkat perilaku OCB yang baik maka akan berdampak baik pada efektifitas dan produktifitas perusahaan. Oleh karena itu, dengan adanya

permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) sehingga peneliti mengambil judul penelitian “**Gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Penyadap Karet (Penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)**”.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, agar lebih terarah dan fokus kepada permasalahan yang muncul, maka peneliti membatasi masalahnya yaitu pada gambaran perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan meninjau perilaku tersebut dari beberapa faktor demografi yaitu suku, pendidikan, usia, lama kerja, agama, status perkawinan, dan jumlah anak pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

D. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) dan bagaimana perbandingan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* ditinjau dari beberapa faktor demografi yaitu usia, suku, lama kerja, agama, pendidikan, status perkawinan, dan jumlah anak pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)?

E. Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan penyadap karet (penderes) di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) dan mengetahui perbandingan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* ditinjau dari beberapa faktor demografi yaitu usia, suku, lama kerja, agama, pendidikan, status perkawinan, dan jumlah anak pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi informasi bagi semua pihak yang ingin mengetahui tentang perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* dalam Ilmu Psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengetahui faktor yang menentukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* serta mengetahui tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai sumber daya manusia khususnya mengenai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

c. Bagi Universitas Medan Area dan Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian bagi mahasiswa pada materi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan penyadap karet (penderes) di Kebun Sarang Giting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero), khususnya untuk mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan peneliti lain.