

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ashar dan Firmansyah (2015) menyatakan bahwa seiring dengan adanya regulasi pemerintah Indonesia mengenai peningkatan cukai rokok, hal ini berdampak signifikan pada penurunan konsumsi rokok rumah tangga. Ayuningtyas (2019) menyebutkan bahwa penurunan konsumsi rokok terlihat dari penurunan *volume* penjualan pada industri rokok dalam negeri yang mengalami penurunan beberapa tahun terakhir. Sulistiani (2014) memandang bahwa regulasi pemerintah tidak dapat dikendalikan oleh internal perusahaan dan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, sehingga diperlukan usaha untuk mampu beradaptasi dari ancaman dan memanfaatkan peluang yang ada. Darmawan (2013) menyatakan bahwa salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran krusial dalam menyikapi dan menghadapi peluang maupun ancaman terhadap kelangsungan hidup organisasi adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia adalah personil, tenaga kerja, karyawan yang bekerja di lingkungan organisasi (Darmawan, 2013). Sumber daya manusia, merupakan sasaran perubahan yang penting (Alwi, 2008). Rothwell dan Sullivan (2005) menyatakan bahwa setiap anggota organisasi yang dipengaruhi oleh perubahan harus memiliki kesempatan untuk berkontribusi dan menerima tanggung jawab dalam proses peningkatan berkelanjutan atau transformasi. Sejalan dengan itu, Robbins dan Judge (2008) menyatakan karyawan suatu organisasi bisa menjadi pendorong inovasi dan perubahan, atau sebaliknya, menjadi batu penghalang.

Menghindari perubahan berarti kehilangan eksistensi organisasi dan mungkin harus keluar dari persaingan dalam industri karena mengalami kebangkrutan (Alwi, 2008).

Perubahan pada dasarnya akan terjadi apabila individu atau kelompok dalam organisasi mengambil keputusan bahwa sesuatu harus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja organisasi (Alwi, 2008). Muhdar (2015) memandang bahwa efektivitas perusahaan secara agregat dapat ditingkatkan melalui perilaku pilihan dan inisiatif individual serta tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal perusahaan yang disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sejalan dengan itu, William dan Anderson (Yuniar dkk, 2012) menyatakan optimalisasi OCB dapat mengurangi kebutuhan pengerahan sumber daya langka dan menyederhanakan fungsi pemeliharaan, sehingga akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan.

Stamper dan Dyne (Titisari, 2014) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tipe perilaku di mana karyawan menunjukkan perilaku yang melebihi permintaan perusahaan. Aldag dan Resckhe (Titisari, 2014) memandang perilaku ini merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu. Sejalan dengan itu, Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* diperlihatkan melalui perilaku membantu individu lain dalam tim, pengajuan diri terhadap pekerjaan ekstra, penghindaran terhadap konflik yang tidak diperlukan, penghormatan kepada peraturan yang ada, serta perasaan senang

dalam memberikan toleransi kerugian dan gangguan yang kadang terjadi dalam pekerjaan.

Organisasi menginginkan dan membutuhkan pekerja yang akan melakukan pekerjaan yang tidak dalam deskripsi pekerjaan (Robbins dan Judge, 2016). Titisari (2014) memandang bahwa *organizational citizenship behavior* tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan, maka tidak diberikan hukuman. Menurut Jex dan Brit (Bestari dan Prasetyo, 2019) meskipun OCB tidak diwajibkan secara langsung oleh organisasi, tetapi jika dilakukan perilaku ini diyakini dapat meningkatkan tingkat efektivitas kelompok maupun organisasi.

Suyono dan Sunaryo (2015) mengungkapkan bahwa telah banyak studi yang telah meneliti pendahulu dari OCB dan beberapa studi yang telah menganalisis konsekuensi-konsekuensinya. Layaman (2010) menjelaskan bahwa berdasarkan beberapa penelitian, OCB tidaklah universal dan memiliki sisi gelap yang justru berdampak negatif bagi organisasi. Hunt (Muhdar, 2015) menyatakan untuk pekerjaan yang kaku dan harus selalu mengikuti prosedur kerja untuk keselamatan kerja, maka OCB tidak tepat untuk diterapkan.

Ariani (2011) menjelaskan bahwa terlepas dari konsekuensi positif ataupun negatif ini, keefektifan dan kinerja organisasi dapat tercapai sebagai bentuk kontribusi dari OCB. George (Sanusi dkk, 2018) memandang 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. Muhdar (2015) menyatakan bahwa

secara spesifik OCB dapat mempengaruhi kinerja perusahaan berupa peningkatan kemampuan perusahaan untuk melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan. Sebaliknya, perusahaan tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggotanya yang bertindak sebagai *good citizenship* atau OCB (Muhdar, 2015).

Berita yang dimuat oleh Kangsaputra (2019) di lifestyle.okezone.com edisi Senin, 15 April 2019 lalu, memberitakan adanya seorang mitra pada salah satu perusahaan pengelola aplikasi daring sebagai *driver* ojek *online* menyediakan fasilitas tambahan kepada pengguna jasa. Fasilitas tambahan berupa kacang, permen, dan tisu tersebut dipasang pada punggung *driver* ojek dan bisa diambil secara gratis oleh konsumen. Penyediaan fasilitas tambahan ini sebagai bentuk dari OCB yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen saat menumpang dan menunggu hingga sampai ke tempat tujuan.

Wawancara pertama dilakukan terhadap karyawan (A) pada tanggal 20 Mei 2019 dimana subjek bekerja sebagai operator mesin produksi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa *organizational citizenship behavior* ditunjukkan oleh subjek berupa membantu memonitor hasil performa mesin produksi dengan menggunakan perangkat lunak pada komputer. Kontribusi ini bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan sebagai operator mesin produksi, tetapi subjek merasa bahwa kontribusi tersebut dapat membantu rekan kerja lain untuk dilakukannya evaluasi performa mesin serta membantu atasan dalam menyampaikan evaluasi kepada karyawan. Perilaku tambahan ini dilakukan oleh subjek ketika terdapat waktu luang dan telah menyelesaikan pekerjaan utama.

Subjek mengatakan bahwa subjek menunjukkan perilaku tersebut karena adanya dukungan dari atasan dan terdapat perasaan senang dalam memberikan kontribusi tersebut. Selain itu, subjek menunjukkan kontribusi tambahan ini untuk meminimalisir biaya cetak lembar evaluasi performa mesin dan membantu atasan agar bisa lebih fokus pada tugas-tugas yang lebih di prioritaskan.

Wawancara kedua dilakukan terhadap karyawan (S) pada tanggal 21 Mei 2019 dimana subjek bekerja sebagai operator mesin produksi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa *organizational citizenship behavior* tidak ditunjukkan oleh subjek. Ketika rekan satu tim kesulitan dalam menangani permasalahan mesin dan pekerjaan utama subjek telah selesai, subjek tidak berkenan untuk memberikan bantuan kepada rekan tersebut meskipun mampu untuk melakukannya dan memilih untuk bermain *game* di *smartphone*. Perilaku membantu rekan yang mengalami permasalahan mesin dapat mempercepat penyelesaian dan memiliki implikasi pada penggunaan energi listrik yang lebih efisien, namun subjek tidak berkenan untuk melakukannya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya apresiasi dari rekannya ketika subjek memberikan bantuan sebelumnya. Subjek mengatakan bahwa selain tidak adanya apresiasi dari rekan kerja, subjek memiliki perasaan tidak senang dalam melaksanakan pekerjaan sebagai operator mesin produksi dan memandang bahwa membantu rekan dalam pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan performa mesin.

Wawancara terakhir dilakukan terhadap karyawan (Y) pada tanggal 17 Maret 2020 dimana subjek bekerja sebagai operator mesin produksi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa *organizational citizenship behavior*

tidak ditunjukkan oleh subjek. Ketika kesulitan dialami oleh teknisi dalam melakukan perbaikan mesin dan subjek telah menyelesaikan tugas utama, subjek tidak berkenan memberikan bantuan kepada teknisi dalam pengambilan alat perbaikan dan lebih memilih untuk duduk dan bercakap mengenai hal diluar pekerjaan dengan rekan kerja lainnya. Membantu teknisi dalam pengambilan alat perbaikan tidak membutuhkan kemampuan khusus dan semua operator mesin dapat melakukannya. Pengambilan alat tersebut dapat mempercepat penanganan permasalahan mesin dan membantu teknisi untuk lebih fokus pada perbaikan, sehingga penanganan yang lebih cepat ini berimplikasi pada peningkatan efisiensi penggunaan listrik pada mesin produksi. Menurut subjek, subjek tidak menunjukkan perilaku membantu disebabkan oleh kurangnya keadilan dari manajemen dalam memberikan beban kerja antara operator produksi dan teknisi. Selain itu, subjek mengatakan bahwa tidak adanya perasaan senang ketika melaksanakan *Technical Cleaning* yang merupakan salah satu tanggung jawab sebagai operator untuk merawat mesin produksi dan menganggap bahwa menunjukkan perilaku membantu teknisi dalam perbaikan mesin tidak berpengaruh pada pencapaian target produksi.

Organ (Muhdar, 2015) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah suasana hati (*mood*). Arif (2016) menyatakan bahwa suasana hati diartikan sebagai penghayatan emosional seseorang tentang dunianya.

Muhdar (2015) memandang bahwa peluang individu untuk membantu orang lain dapat ditingkatkan dengan suasana hati yang positif. Suasana hati yang positif

mengacu pada afeksi positif dan ditunjukkan dengan emosi positif yaitu kebahagiaan di tempat kerja atau *happiness at work*. Hal ini didukung oleh Robbins dan Judge (2016) yang menyatakan bahwa afeksi positif sebagai dimensi suasana hati yang terdiri dari emosi-emosi positif seperti waspada, bersemangat, gembira, bahagia, puas, damai, rileks, dan tenang. Fisher (Salas-Vallina dkk, 2017) menyatakan bahwa *happiness at work* didefinisikan sebagai perasaan senang terhadap pekerjaan itu sendiri, karakteristik pekerjaan, dan organisasi secara keseluruhan.

Kebahagiaan adalah keunggulan kompetitif bagi organisasi yang sukses dengan karyawan bahagia dan berkomitmen (Prasetyo dkk, 2017). Seorang karyawan yang memperoleh kebahagiaan dalam bekerja akan berkarya lebih baik (Muhdar, 2015). *Happiness at work* yang muncul dari karyawan akan ditunjukkan dengan berbagai perilaku yang dapat memberikan keuntungan bagi organisasi (Prakoso dan Listiara, 2017). Sejalan dengan itu, Baykal (2020) menyatakan bahwa kontribusi maksimal ke tempat kerja akan diberikan oleh karyawan yang bahagia di tempat kerja dengan menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas mereka jauh lebih produktif.

Boehm dan Lyubomirsky (2008) berpendapat bahwa kebahagiaan di tempat kerja akan memicu perilaku membantu rekan lain. Rao (Filsafati dan Ratnaningsih, 2016) mengungkapkan bahwa karyawan yang bahagia di tempat kerja akan lebih peka terhadap lingkungan sekitar tempat kerjanya sehingga karyawan akan memiliki inisiatif dalam membantu perusahaan. Sejalan dengan itu, Boehm dan Lyubomirsky (2008) memandang bahwa karyawan yang bahagia

di tempat kerja akan melakukan lebih baik pada tugas-tugas yang diberikan daripada karyawan yang kurang bahagia dan cenderung mengambil tugas-tugas ekstra seperti membantu orang lain.

Karyawan yang memiliki *happiness at work* akan menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Hal ini didukung oleh Boehm dan Lyubomirsky (2008) yang menyatakan bahwa karyawan yang bahagia di tempat kerja lebih cenderung terlibat dalam perilaku *extra-role* dan lebih sedikit terlibat dalam perilaku *withdrawal*. Sejalan dengan itu, Alparslan (Baykal, 2020) mengungkapkan bahwa perasaan positif di tempat kerja dan peningkatan kualitas interaksi positif dengan rekan kerja dan manajer juga akan meningkatkan kesediaan karyawan untuk melakukan lebih banyak untuk organisasi.

Prasetyo, dkk (2017) menyatakan karyawan yang lebih bahagia lebih bersedia untuk membantu sesama pekerja dan lebih ramah menghadapi pelanggan atau konsumen, memiliki kinerja yang lebih tinggi dan loyalitas yang lebih besar untuk organisasi dan juga mereka mampu melakukan lebih dari pekerjaan itu sendiri. Sebaliknya, Paille dan Grima (Wong dkk, 2019) mengungkapkan bahwa ketika karyawan menunjukkan tanda-tanda penarikan diri terhadap OCB, kemungkinan disebabkan karena karyawan tersebut tidak bahagia di tempat kerja dan berpikir untuk meninggalkan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Bestari dan Prasetyo (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan antara *Happiness at Work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Telkom Witel Semarang” menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara

happiness at work dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sallas-Vallina, dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “*Happiness at Work and Organisational Citizenship Behavior, is Organisational Learning a Missing Link ?*” menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior*.

Organ (Muhdar, 2015) menyatakan bahwa faktor lain yang mempengaruhi munculnya *organizational citizenship behavior* adalah iklim organisasi. Owen (Wirawan, 2016) menyatakan bahwa iklim organisasi sebagai studi persepsi individu mengenai berbagai aspek lingkungan organisasinya. Sejalan dengan itu, Ehrhart, dkk (2014) memandang bahwa iklim organisasi sebagai deskripsi mengenai bagaimana karyawan memandang lingkungan kerja mereka, bukan evaluasi afektif pribadi dari lingkungan kerja.

Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi (Wirawan, 2016). Ehrhart, dkk (2014) memandang bahwa iklim sebagai pengalaman bersama pada karyawan dan dianggap berguna karena memiliki efek utama pada efektivitas organisasi.

Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya (Prihatsanti dan Dewi, 2010). Sejalan

dengan itu, iklim organisasi dapat memprediksi munculnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Hal ini didukung oleh Robbins dan Judge (2016) menyatakan bahwa karyawan yang dihadapkan dengan iklim yang positif bagi kinerja akan berfikir untuk lebih sering dalam melakukan pekerjaan dengan baik dan meyakini dukungan rekan kerja terhadap keberhasilannya. Sejalan dengan itu, Schneider dan Barbera (2014) menyatakan bahwa terdapat bukti iklim organisasi dapat memprediksi perilaku membantu karyawan, kepuasan dan komitmen serta hasil dalam tingkatan organisasi seperti kualitas layanan pelanggan, kinerja keuangan dan hasil total kualitas manajemen.

Wirawan (2016) menyatakan bahwa iklim organisasi yang positif ditunjukkan dengan karyawan bekerja di ruangan yang nyaman dan bersih, hubungan atasan-bawahan yang kondusif dan birokrasi yang longgar. Sejalan dengan itu, Vasudevan dan Iqbal (2018) berpendapat bahwa iklim organisasi yang positif membuat karyawan merasa senang datang bekerja, menjadi sukarelawan membantu orang lain, patuh pada aturan dan memelihara motivasi untuk tetap produktif sepanjang hari. Sebaliknya, Wirawan (2016) menyatakan bahwa iklim organisasi yang negatif ditunjukkan dengan ruang kerja yang tidak baik, konflik hubungan atasan-bawahan dan birokrasi yang kaku. Schneider dan Barbera (2014) mengungkapkan bahwa beberapa atribut budaya pada iklim afektif yang negatif ditunjukkan oleh penindasan diri yang otentik, kurangnya pengakuan pribadi, regulasi diri yang dikendalikan (dipaksa) emosional, kurangnya keamanan psikologis, tidak adanya dukungan sosial dan pekerjaan, prevalensi perilaku kompetitif dan tidak kooperatif, identitas kelompok rendah, komunikasi yang

buruk, hubungan kerja berkualitas rendah, konflik destruktif, tindakan yang mementingkan diri sendiri, *organizational citizenship behavior* yang rendah, dan dominasi strategi koping yang disfungsional.

Penelitian yang dilakukan oleh Prihatsanti dan Dewi (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan antara Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada guru SD Negeri di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo” menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Vasudevan dan Iqbal (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “*Relationship between Organizational Climate and Citizenship Behavior of the Non-supervisory Staff in Bank Simpanan Nasional, Malaysia*” menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian dengan judul “Hubungan antara *Happiness at Work* dan Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*” pada karyawan operator mesin PT. X.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara empiris hubungan antara *happiness at work* dan iklim organisasi secara simultan maupun parsial dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan operator mesin PT. X.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis kepada berbagai pihak. Adapun manfaat ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu psikologis terutama di bidang Psikologi Industri dan Organisasi berkaitan dengan *happiness at work*, iklim organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi kepada pihak perusahaan mengenai *organizational citizenship behavior* yang berkaitan dengan iklim organisasi.

b. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi kepada pihak karyawan mengenai *organizational citizenship behavior* yang berkaitan dengan *happiness at work*.

c. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji tema yang sama.