

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Organisasi merupakan suatu sistem terbuka dari aktivitas yang di koordinasi oleh banyaknya orang untuk mencapai suatu tujuan bersama. Oleh sebab itu, demi membentuk organisasi yang sistematis, didorong oleh individu-individu yang terlibat didalamnya terutama dari perilaku-perilaku individu didalamnya. Menurut Alwi (2022) perilaku individu dalam organisasi dapat dibedakan atas perilaku yang sesuai dengan peran (*intra-role behavior*) dan perilaku di luar atau melebihi peran (*extra-role behavior*). *Extrarole* memiliki banyak istilah salah satunya adalah *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Aldag dan Resckhe (Sarimonang & Darna, 2019) *organizational citizenship behavior* adalah kontribusi individu untuk melebihi tuntutan peran di dalam tempat kerja. Hendrawan dan Sucahyawati (2017) berpendapat bahwa *organizational citizenship behavior* melibatkan beberapa perilaku antara lain yaitu perilaku individu yang suka menolong orang lain, atau menjadi *volunteer* dalam tugas-tugas ekstra, kemudian patuh terhadap aturan dan prosedur di dalam tempat kerja. Perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah pada karyawan yaitu salah satu bentuk perilaku prososial yang positif, konstruktif dan bermakna untuk membantu (Hendrawan & Sucahyawati, 2017).

Menurut Podsakoff dan Mackenzie (Kusumajati, 2014) *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi epektifitas suatu organisasi karena berbagai alasan. *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan, manajerial dan efesiensi pemakaian sumber daya organisasional yang bertujuan untuk menghasilkan serta menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional dalam tujuan pemeliharaan pegawai (Matofani & Djastuti, 2016). *Organizational citizenship behavior* dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota dan antar kelompok kerja (Wahyudin, Pradisti & Wulandari, 2018). Hal ini disebabkan karena *organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kemampuan suatu organisasi untuk mendapatkan serta mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas dengan memberikan kesan bahwa organisasi adalah tempat kerja yang lebih menarik (Charmiati & Surya, 2019). Oleh karena itu, *organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi serta dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi untuk menghadapi berbagai perubahan pada lingkungan bisnisnya.

Robbins (Lukiana, 2016) mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai bentuk perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian kewajiban kerja formal dari karyawan, namun mendukung keberfungsian organisasi secara efektif. *Organizational citizenship behavior* adalah bentuk perilaku pilihan dan inisiatif individual yang apabila tidak di

tampilkan tidak mempengaruhi apapun (Marlina, Wulandari, & Ramashar, 2020). Hal ini terjadi di dalam dunia kerja seperti saat ini dimana tugas-tugas pekerjaan semakin banyak, sehingga organisasi membutuhkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang lebih baik lagi seperti mengeluarkan pendapat yang dapat membangun terutama mengenai tempat kerja mereka, membantu anggota lain dalam tim, menghindari konflik dan berbesar hati untuk memahami gangguan kerja yang kadang terjadi dalam dunia kerja (Darto, 2014). Salah satunya di Perusahaan Indyferyto Manajemen yang merupakan salah satu perusahaan penyelenggara event pernikahan yang ada di Yogyakarta dengan memiliki 10 usaha di dalamnya seperti Indyferyto Paket Pesta, Indy *Catering Service*, Indyferyto Tata Rias, Indyferyto *Boutique*, Indyferyto *Photo* dan *Cinematography*, Indyferyto *Decoration*, Indy *Cake and Bakery*, Indy *Coffe Eatery*, D'feryto *Family Entertainment*, Serta Toko Unik.

Hasil asesmen awal yang dilakukan pada karyawan Indyferyto Manajemen pada tanggal 18 Februari 2023 didapatkan bahwa karyawan Indyferyto Manajemen mengatakan bahwa karyawan hanya bersedia membantu pekerjaan dari rekan kerja yang berasal dari divisi yang sama. Hal ini dikarenakan para karyawan hanya terlihat akrab dengan rekan kerja yang berasal dari divisi yang sama sehingga saat karyawan tersebut pindah ke bagian divisi lain, karyawan yang bersangkutan membutuhkan waktu relatif cukup lama, seperti karyawan baru untuk membangun hubungan baik dengan rekan kerja lainnya pada divisi yang baru meskipun masih berada

dalam satu lingkup organisasi yang sama. Selain itu, masih terdapat banyak karyawan Indyferyto Manajemen yang hanya terlihat mengerjakan tugas pekerjaan apabila baru diminta oleh atasan. Penyelesaian pekerjaan juga masih sangat bergantung dari *mood* karyawan. Karyawan Indyferyto Manajemen hanya ingin menyelesaikan pekerjaan dengan *passion* tinggi, hanya jika *mood* mereka sedang baik. Hal ini terlihat ketika karyawan diberikan pekerjaan saat *mood* mereka sedang buruk, maka mereka cenderung akan menyelesaikan pekerjaan secara cepat tanpa memikirkan hasil dari pekerjaan mereka. Tidak hanya itu, karyawan juga memiliki persepsi bahwa pekerjaan yang mereka kerjakan hanya sebatas memenuhi perintah dari atasan. Hal ini pula yang membuat para karyawan di perusahaan tersebut tidak memiliki kerelaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Namun, dalam asesmen awal ditemukan bahwa terdapat karyawan yang membantu karyawan lain saat kesulitan tanpa harus diminta bantuan, hal ini dikarenakan karyawan yang bersangkutan memiliki kerelaan untuk membantu sesama karyawan sehingga berinisiatif untuk membantu rekan kerjanya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi OCB menurut Wirawan (2014) yaitu kepuasan kerja karyawan yang diasumsikan sebagai penentu utama dari OCB. Kemudian iklim organisasi yang positif, suasana hati karyawan atau *mood*, komitmen karyawan dan juga masa kerja. Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi OCB lainnya adalah faktor kecemasan. Menurut Pusvitasari (2021) kecemasan dianggap abnormal bila terjadi

dalam situasi yang tidak dapat diatasi dengan mudah oleh kebanyakan orang. Sedangkan menurut Muhdar (2015) salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi atau *organizational culture* yang merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi yang diimplementasikan sesuai dengan kondisi dari organisasi. *Organizational culture* yang kuat dapat mempengaruhi tingkat kesamarataan para karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga perlu pengondisian budaya yang kuat untuk terus melekat pada setiap individu. Jika budaya atau *culture* yang kuat dapat terkondisikan dengan baik tentu akan mendukung pencapaian dari tujuan organisasi (Titisari, 2014). *Organizational culture* yang kuat adalah nilai-nilai utama dari sebuah organisasi atau perusahaan yang sangat dipegang teguh karyawan, dimana semakin banyak karyawan yang menerima nilai-nilai tersebut serta semakin besar komitmen yang ada maka semakin kuat budaya perusahaan tersebut (Muhdar, 2015). Budaya atau *culture* yang kuat ini akan membentuk suatu kohesivitas, kesetiaan, dan komitmen terhadap perusahaan yang pada akhirnya OCB dapat terbentuk dengan baik (Muhdar, 2015).

Adapun *organizational culture* memiliki pengaruh terhadap OCB, hal ini pernah diteliti oleh Nugraha dan Adnyani (2017) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap OCB pada karyawan. Hal tersebut sejalan dengan hasil dari Qisthy dkk., (2018) bahwa *market culture*, *adhocracy*

*culture*, *clan culture* dan *hierarchy culture* yang merupakan dimensi dari budaya organisasi. Hal ini sama dengan penelitian Cameron dan Quinn (Rangkuti, 2011) bahwa budaya organisasi atau *organizational culture* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. *Organizational culture* memiliki peran penting dalam organisasi karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma dari perilaku yang diikuti oleh karyawan, *organizational culture* yang kuat juga mengindikasikan tingginya loyalitas dan komitmen dari pegawai terhadap organisasi, sehingga dapat mengarahkan *organizational citizenship behavior* dari karyawan dalam organisasi (Robbins, 2016). *Organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh karyawan akan berkembang seiring dari proses sosialisasi dan nilai-nilai yang ada pada organisasi, ketika nilai-nilai itu memiliki makna maka *organizational citizenship behavior* akan di munculkan dalam perilaku karyawan, hal ini secara tidak langsung berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan (Hidayah & Harnoto, 2018).

Apabila *culture* dalam organisasi dapat tercipta di lingkungan kerja yang memiliki nilai baik dan pemahaman karyawan atas budaya organisasi juga tinggi, maka perilaku *organizational citizenship behavior* akan tercipta dengan baik pula. Kemudian, ditambah komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan maka dapat mendukung terciptanya perilaku *organizational citizenship behavior* dari karyawan. Komitmen organisasi karyawan yang

tinggi maka maka menciptakan perilaku *organizational citizenship behavior* dalam tubuh organisasi akan terbentuk dengan sangat baik (Kusumajati, 2014). Selain itu, penelitian terdahulu yang terkait dengan *organizational culture* dan *organizational citizenship behavior* yang di lakukan oleh Sulistyowati (2020) dengan judul Hubungan Antara Budaya Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Cilegon mendapatkan hasil bahwa budaya organisasi memiliki hubungan positif yang signifikan dengan *organizational citizenship behavior*. Fajriyanto & Saragih (2017) juga melakukan penelitian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dan mendapatkan hasil bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara *Organizational Culture* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Indyferyto Manajemen Yogyakarta”.

## 2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris adanya hubungan *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Indyferyto Manajemen Yogyakarta.

### 3. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan berguna untuk memberikan informasi mengenai hubungan *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang serupa khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna pada Perusahaan Indyferyto Manajemen Yogyakarta untuk membantu meningkatkan *organizational culture* di perusahaannya sehingga *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat ikut meningkat. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi dasar atau landasan untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai *organizational culture* dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

### 4. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang membahas tentang *organization citizenship behavior* dan *organizational culture* sudah banyak diteliti sebelumnya, namun sejauh peneliti mencari referensi, masih sedikit penelitian yang membahas dan belum ada judul yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan.



Pravitasari (2019) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Mediasi OCB (*Organization Citizenship Behavior*) pada Karyawan Kontrak PT AST”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kepuasan kerja, budaya dan motivasi kerja terhadap kinerja dengan OCB sebagai variabel mediasi. Teori *organizational culture* yang digunakan dari penelitian ini adalah teori menurut Robbins, dan teori OCB yang digunakan adalah teori dari Organ. Alat ukur *organizational culture* yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Robbins sedangkan alat ukur OCB yang digunakan adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Organ. Subjek penelitian dalam penelitian ini berjumlah 105 orang karyawan dengan hasil analisis deskriptif, yaitu *organizational culture* berpengaruh positif secara signifikan terhadap OCB.

Suparjo (2016) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang)”. Penelitian ini mengetahui pengaruh dari komitmen organisasi pada kepuasan kerja karyawan, mengetahui pengaruh *organizational culture* terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dalam menyelidiki pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), mengetahui pengaruh *organizational culture* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan teori

*organizational culture* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori menurut Schein, sedangkan teori OCB yang digunakan adalah teori dari Sloat. Alat ukur *organizational culture* yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Schein sedangkan alat ukur OCB yang digunakan adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Sloat. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 132 orang. Adapun hasil penelitiannya menjelaskan tentang *organizational culture* yang menunjukkan hubungan signifikan dan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sambil membandingkan dimensi seperti loyalitas pelanggan dengan kehandalan, daya tanggap dan kepastian. Di sisi lain, perbandingan berdasarkan kata positif terhadap OCB.

Sulistiyowati (2020), meneliti dengan judul “Hubungan Antara Budaya Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Cilegon”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi atau *organizational culture* dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada pegawai dinas pendidikan kota Cilegon. Teori budaya organisasi yang digunakan dalam penelitian merupakan teori menurut Robbins, sedangkan teori OCB yang digunakan teori dari Killman. Alat ukur budaya organisasi atau *organizational culture* yang digunakan pada alat ukur dikembangkan oleh Robbins sedangkan alat ukur OCB yang digunakan adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Killman. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 106 responden yang merupakan pegawai dinas pendidikan kota Cilegon.

Diah (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Kasus di Divisi Teknologi)“ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap OCB antara kepuasan kerja atau budaya organisasi atau *organizational culture*. Teori budaya organisasi atau *organizational culture* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Robbins, sedangkan teori OCB yang digunakan adalah teori dari Organ. Alat ukur budaya organisasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Robbins sedangkan alat ukur OCB yang digunakan adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Organ. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 66 orang. Penelitian tersebut menggambarkan analisis budaya organisasi atau *organizational culture* yang merupakan antasenden penting dari kepuasan kerja karyawan yang memiliki temuan bahwa ada hubungan positif antara budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan melakukan sosialisasi dan internalisasi serta melakukan evaluasi terhadap penerapan budaya organisasi harus tetap dilakukan.

Oemar (2013) dalam penelitiannya yaitu “Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru” Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi, kemampuan kerja dan komitmen organisasi terhadap

*organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai negeri sipil (PNS) Bappeda Kota Pekanbaru. Teori *organizational culture* yang digunakan teori menurut Robbins, sedangkan teori OCB yang digunakan adalah teori dari Organ. Alat ukur *organizational culture* yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Robbins sedangkan alat ukur OCB yang digunakan adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Organ dengan teknik penggalian data menggunakan kuesioner dan wawancara. Subjek dalam penelitian ini adalah PNS di lingkungan Bappeda Kota Pekanbaru yang berjumlah 56 orang. Kesimpulan penelitian ini variabel budaya organisasi, kemampuan bekerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan pada OCB PNS dalam konteks Bappeda Kota Pekanbaru dan variabel budaya organisasi memiliki pengaruh dominan pada OCB PNS.

Berdasarkan penelitian – penelitian sebelumnya, peneliti melihat tidak adanya kesamaan penelitian dengan peneliti sebelumnya, maka dari itu terdapat perbedaan, antara lain:’

1. Keaslian Topik

Penelitian terdahulu yang membedakan dengan topik saya adalah hubungan *organizational culture* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) di Indoferyto Manajemen Yogyakarta.

2. Keaslian teori

Penelitian ini mengacu pada teori dan aspek *organizational culture* dari Deal dan Kennedy (Pabundu, 2010). Sedangkan variabel OCB

mengacu pada teori dan aspek dari Organ (Grasiaswaty, Ratna dan Setyasih, 2016).

3. Keaslian Alat Ukur

Penelitian terdahulu yang membedakan yaitu penelitian ini menggunakan alat ukur *organizational citizenship behavior* dari Grasiaswaty, Ratna, dan Setyasih (2016) yang sesuai dengan teori dari Organ. Sedangkan alat ukur *organizational culture* dari Mokodompit (2016) berdasarkan teori dari Deal and Kennedy.

4. Keaslian Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Perusahaan Indyferyto Manajemen Yogyakarta.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian baru dan penelitian ini merupakan penelitian murni dan asli yang dilakukan oleh peneliti dengan harapan penelitian ini dapat di manfaatkan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.