

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan sebuah perusahaan tidak akan lepas dari keberadaan serta pengaruh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia menjadi motor utama dalam menjalankan segala kegiatannya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan, didalam perusahaan manusia merupakan salah satu unsur terpenting. Tanpa adanya peranan manusia, meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan perusahaan telah tersedia maka perusahaan tidak akan berjalan, karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan (Juniarti dkk, 2021).

Pekerjaan sebagai salah satu domain kehidupan untuk mendapatkan kebahagiaan. Pekerjaan menjadi suatu hal yang penting bagi kehidupan seseorang. Bekerja juga merupakan salah satu tugas perkembangan masa dewasa yang harus dipenuhi (Putri, 2009). Bekerja dapat memenuhi kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Akan tetapi, antara individu yang satu dengan yang lain mempunyai cara yang berbeda dalam memaknai suatu pekerjaan.

Untuk mencapai keunggulan, perusahaan atau organisasi harus dapat meningkatkan kinerja karyawan mereka secara optimal karena kinerja individu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kinerja tim hingga kinerja perusahaan secara keseluruhan (Dunlop, 2004). Sebuah organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat bekerja lebih dari kewajiban

pekerjaan mereka biasanya (Robbins & Judge, 2015). Menurut pendapat Kartz (dalam Robert & Hogan, 2007) perilaku kooperatif serta saling bekerja sama atas tugas diluar tuntutan pekerjaan formal sangat berguna bagi keberfungsian perusahaan.

Berbagai perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan oleh organisasi inilah yang disebut sebagai OCB. Selain sebagai unsur yang unik dari perilaku individu dalam dunia kerja, OCB menjadi karakteristik individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan pegawai lainnya, suka menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif.

Menurut Organ (dalam Ahmad & Izzati, 2020) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku sukarela dalam menjalankan pekerjaan lebih di luar deskripsi kerja yang telah ditentukan oleh organisasi, dan perilaku tersebut tidak mendapatkan penghargaan ataupun imbalan yang dapat menguntungkan untuk keefektifan organisasi. Bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi melainkan sebagai pilihan personal. Organ mengemukakan lima dimensi primer dari OCB yaitu *Altruism, Civic Virtue, Conscientiousness, Courtesy, Sportmanship* (Sudjiwanati, 2022).

Robbins & Judge (dalam Ahmad & Izzati, 2020) *Organizational Citizenship Behavior* juga dapat diartikan sebagai perilaku pilihan yang bukan bagian dari kewajiban kerja seorang karyawan, namun keberadaan sikap ini dapat mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif lain. Dyne & Ang (dalam Ahmad & Izzati, 2020) Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak tertulis dalam peraturan, perjanjian, atau kontrak kerja, sehingga tidak terdapat sanksi yang diberikan jika tidak melakukannya.

Menurut Schnake (dalam Naway, 2018) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan fungsional, ekstra peran, perilaku prososial, mengarahkan individu, kelompok atau organisasi. Perilaku seperti itu dibutuhkan untuk mendukung kegiatan-kegiatan dalam organisasi yang tidak selamanya dapat dilakukan secara formal melalui kegiatan-kegiatan rutin organisasional. Dalam kondisi tertentu, adakalanya organisasi membutuhkan perilaku ekstra peran, terutama ketika organisasi memerlukan dukungan aktivitas pegawai yang tidak dapat dinilai atau dihargai dengan uang. Aamodt (dalam Naway, 2018) mengemukakan bahwa orang yang terikat dalam OCB termotivasi untuk membantu organisasi dan rekan kerjanya dengan melakukan hal-hal kecil yang sebenarnya tidak diminta untuk mengerjakan, contohnya adalah membantu rekan kerja dan membimbing karyawan baru.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku peran ekstra karyawan dalam organisasi yang memberikan kontribusi untuk lingkungan dan sosial demi pencapaian fungsi tugas secara efektif dimana perilaku tersebut tidak terikat pada perjanjian kerja atau penghargaan secara formal. Perilaku tersebut

dapat diwujudkan apabila karyawan memiliki ikatan dengan organisasi tempat bekerja, puas dengan pekerjaannya serta organisasi. Hal tersebut dirangkum dalam perasaan bahagia karyawan di tempat kerja. *Happiness at work* merupakan sejumlah konstruks positif mengenai penilaian menyenangkan ditempat kerja oleh karyawan sebagai sumber daya manusia yang tidak lepas dari perilakunya.

Wesarat, Sharif, dan Majid (2015) mendefinisikan *Happiness at Work* selaku perasaan positif dari dalam diri karyawan yang timbul berlandaskan evaluasi positif individu terhadap tempat kerjanya. Sedangkan Pryce-Jones (2010) menjelaskan bahwa *Happiness at Work* ialah pola pikir individu untuk mengoptimalkan kinerja serta menggapai potensinya serta menyatakan bahwa karyawan yang merasa bahagia dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan lebih cepat mendapat promosi jabatan, lebih kreatif, lebih cepat menggapai tujuan, bisa berhubungan baik dengan atasan dan teman lainnya, serta lebih sukses.

Pryce-Jones (2010) juga memaparkan mengenai konsep *Happiness at Work* sebagai perilaku yang bisa membantu individu dalam meningkatkan performa kerja serta menggapai kemampuan diri yang optimal dengan cara menyadari akan adanya kesulitan serta kemudahan dalam bekerja baik secara individu ataupun bersama-sama. Selain itu peluang untuk didengarkan, mendapat feedback positif, serta dihormati oleh atasan, dan dihargai oleh rekan kerja bisa memberikan akibat besar untuk *Happiness at Work* karyawan.

Kebahagiaan kerja dapat didefinisikan sebagai seberapa puas kita dengan kehidupan dan pekerjaan yang sedang kita jalani. Ada hubungan erat antara

kebahagiaan dengan kepuasan kerja dan juga kepuasan hidup. Dengan kata lain kepuasan kerja mempengaruhi kepuasan hidup dan begitu juga sebaliknya bahwa kepuasan hidup mempengaruhi kepuasan kerja (Saari & Judge, 2004). Fisher (2010) menyebutkan bahwa kebahagiaan di tempat kerja bukan hanya kepuasan kerja, tetapi lebih dari itu. Dia mengklaim bahwa ukuran komprehensif tingkat kebahagiaan kerja dari individu perlu menyertakan keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi afektif.

Utoro & Gustomo (2014) menyatakan bahwa perusahaan perlu memerhatikan hal-hal kecil yang berpotensi menjadi masalah bagi karyawan dan bersikap responsif terhadap permasalahan yang terjadi pada karyawan. Lingkungan kerja memiliki hubungan dengan peningkatan dan penurunan produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman membuat karyawan bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya (Sinaga, 2016). Perasaan aman dan nyaman dalam lingkungan kerja membuat karyawan selalu merasa bahagia pada saat bekerja serta dapat menikmati pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa bahagia dan nyaman di tempat kerjanya, memberikan dampak positif dalam peningkatan produktivitas kerja serta memiliki kemungkinan kecil untuk meninggalkan perusahaannya. Kebahagiaan di tempat kerja perlu untuk dimiliki karyawan untuk memaksimalkan kinerjanya serta menciptakan perasaan positif dalam mengelola dan memengaruhi lingkungannya mampu memberikan kepuasan kerja pada karyawan (Pryce-Jones, 2010).

Jex & Britt (2008) berpendapat bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi OCB, yaitu afek positif, disposisi, dan evaluasi kognitif. Bentuk

emosi positif yang umum diketahui adalah perasaan bahagia (*happiness*). Menurut Veehoven (2006) *happiness* merupakan suatu keadaan dimana individu menilai baik keseluruhan kualitas hidupnya. Lazarus (dalam Payne & Cooper, 2004) juga berpendapat bahwa *happiness* merupakan hasil dari proses dan peningkatan seseorang, baik secara cepat maupun lambat, untuk mencapai tujuan.

Pryce-Jones (2010) menjelaskan mengenai konsep *Happiness at Work* sebagai sikap yang dapat membantu individu dalam meningkatkan performa kerja dan mencapai potensi diri yang maksimal dengan cara menyadari akan adanya kesulitan dan kemudahan dalam bekerja baik secara individu maupun bersama-sama. Jurnal *review* mengenai *conceptual framefork of happiness at workplace* menyatakan bahwa *Happiness at Work* adalah perasaan positif yang muncul berdasarkan penilaian individu mengenai lingkungan tempat dia bekerja (Wesarat, Sharif & Majid, 2015). *Happiness at Work* yang muncul dari karyawan akan ditunjukkan dengan berbagai perilaku yang dapat memberikan keuntungan bagi organisasi. Menurut Pryce-Jones (2010) *Happiness at Work* terdiri dari lima aspek yang dikenal dengan 5C yaitu *contribution, conviction, culture, commitment, dan confidence*.

Karyawan yang merasa bahagia akan pekerjaannya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi organisasinya. Hal ini senada dengan apa yang dinyatakan oleh Fisher (2010) bahwa kebahagiaan kerja merupakan hal yang penting, tidak hanya bagi individu namun juga organisasi. *Happiness at Work* yang dirasakan karyawan saat bekerja akan mendorong karyawan menunjukkan OCB.

Seorang karyawan yang merasa bahagia saat bekerja akan dapat memberikan kontribusi lebih pada pekerjaannya (Pryce-Jones, 2010).

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan tanggal 23 Oktober 2024 pada karyawan Bank Nagari Kantor Pusat, diantaranya mengatakan bahwa kurangnya budaya kerja yang kolaboratif, hal ini dibuktikan dengan masih rendahnya kerjasama, saling dukung, sikap sukarela antar pegawai. Karyawan mengatakan bahwa sangat sedikit sekali karyawan yang membantu karyawan lainnya dalam menyelesaikan tugas, karyawan tersebut melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas mereka sendiri, dan jarang ditemukannya karyawan yang mau membantu secara sukarela pekerjaan karyawan lainnya yang merupakan diluar gaji mereka. Adapun jika karyawan berhalangan hadir maka atasan yang memutuskan untuk menunjuk karyawan lain yang menggantikan tugas karyawan tersebut dan itu berdasarkan SOP dan adanya surat keterangan tugas beserta gaji tambahan untuk yang menggantikannya.

Karyawan menyatakan bahwa karyawan baru dan karyawan lama cenderung terpecah ke dalam kelompok-kelompok dalam organisasi dan mengakibatkan hubungan antar karyawan menjadi tidak dekat. Ditambah lagi adanya beberapa karyawan yang memiliki masalah-masalah interpersonal diluar pekerjaan yang menyebabkan sikap cuek atau acuh terhadap rekan kerjanya di saat jam kerja berlangsung. Karyawan juga menyatakan jika terdapat kelompok-kelompok kecil dalam organisasi itu yang juga menyebabkan kebahagiaan ditempat kerja itu kurang maksimal dikarenakan adanya perasaan tidak nyaman saat bekerja.

Penelitian tentang OCB juga pernah dilakukan oleh Prakoso & Listiara (2017) dengan judul “Hubungan antara *Happiness at Work* dengan *Organization Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT. PLN (Persero) APJ Magelang”. Penelitian yang dilakukan oleh Bestari & Prasetyo (2019) dengan judul “Hubungan antara *Happiness at Work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Telkom Witel Semarang”. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) dengan judul “Hubungan antara *Happiness at Work* dengan *Organization Citizenship Behavior* pada Guru SMP Muhammadiyah di Yogyakarta”. Perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dalam hal sampel penelitian, tempat penelitian dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan pemaparan fenomena yang peneliti temukan pada saat pengambilan data awal diatas, serta temuan-temuan data peneliti sebelumnya dengan tema terkait peneliti angkat menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan antara *Happiness at Work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bank Nagari Pusat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti apakah terdapat “Hubungan Antara *Happiness at Work* Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Bank Nagari Pusat?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Happiness at Work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Nagari Pusat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, berikut manfaat penelitian antara lain adalah;

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi dibidang Psikologi khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *Happiness at Work* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Sampel Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan masukan mengenai *Happiness at Work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bank Nagari.

b. Bagi Instansi

Bagi instansi bahwa nanti hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi instansi mengenai *Happiness at Work* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bank Nagari Pusat.

c. Bagi Praktikan Lain

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian mengenai *Happiness at Work* dengan *Organizational Citizenship Behavior* maka penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan acuan dalam penelitian selanjutnya.