

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) lahir dilatarbelakangi oleh adanya kesadaran bahwa peningkatan kecerdasan dan kesejahteraan umat merupakan tanggungjawab bersama. UMY memulai kegiatan perkuliahan pada tahun akademik 1981/1982 dengan mengasuh beberapa fakultas yaitu jurusan Teknik Sipil, Ekonomi jurusan Manajemen Perusahaan, Ilmu Sosial dan Politik jurusan Hubungan Internasional, Hukum jurusan Tata Negara dan Ilmu Agama Islam yang merupakan penggabungan Fakultas Ilmu Agama jurusan Dakwah (FIAD) yang merupakan filial dari Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang ada di Yogyakarta.

Pada saat ini UMY telah memiliki 7 Fakultas yaitu, Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Agama Islam, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, Fakultas Kedokteran serta Program Pascasarjana yang meliputi program Strata 2, yakni : Magister Manajemen, Magister Studi Islam, Magister Manajemen Rumah Sakit, Magister Kebidanan, Magister Ilmu Pemerintahan, dan yang paling baru adalah Magister Politik dan Hubungan Internasional, serta Program Strata 3 yang terdiri dari Program Studi Politik Islam dan Psikologi Pendidikan Islam.

Oleh karena itu, UMY dituntut secara kreatif menawarkan program-program pendidikan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

tersebut. Dan untuk menjawab tantangan tersebut, UMY berupaya menyediakan sumberdaya manusia yang andal dan kompeten di bidangnya, sehingga dapat menjadi subyek teknologi dan dapat ikut menentukan obyek globalisasi yang sesuai dengan keunggulan nasional.

Jumlah karyawan bukan dosen (non edukatif) UMY 351 orang karyawan (berdasarkan data dari Biro Sumber Daya Manusia). Pada setiap organisasi, tidak terkecuali organisasi swasta terdapat perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu, aturan tidak resmi yang bersifat sukarela. Dengan adanya OCB diharapkan karyawan non edukatif dapat menyatu dengan lingkungan pekerjaannya. OCB sangat dibutuhkan di dalam sebuah organisasi seperti UMY, dimana pekerjaan utamanya adalah melakukan pelayanan dengan baik dan penuh sukarela kepada mahasiswa sebagai *user* atau konsumennya.

Prabasmoro (2008) mengatakan bahwa ada dua unsur penting penyedia jasa yang menjadi ujung tombak bagi jasa pendidikan untuk dapat memberikan pelayanan jasa yang prima terutama bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yaitu, pertama adalah tenaga edukasi dan kedua adalah tenaga administrasi. Meningkatkan kualitas tenaga edukasi adalah suatu keniscayaan bagi industri perguruan tinggi untuk dapat bersaing dan direspon oleh pasar.

Ujung tombak selanjutnya adalah tenaga administrasi atau tata usaha. Disini tenaga administrasi memegang peranan penting dalam hal pelayanan mahasiswa. Seperti dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Mahasiswa (KTM), Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS) dan juga (pelayanan

surat keterangan yang diperlukan mahasiswa seperti keterangan cuti, bebas teori, ijin riset, keterangan lulus, keterangan pindah, dll).

Saat ini kinerja organisasi yang tinggi adalah merupakan tuntutan, agar tetap hidup di tengah-tengah tingkat persaingan yang ketat (*hypercompetition*) antar organisasi. Tuntutan akan kualitas pelayanan lembaga pendidikan tinggi (universitas) dan ancaman dari perguruan tinggi pesaing, membuat UMY mempunyai tanggung jawab besar untuk mengantisipasi keadaan tersebut melalui strategi pengembangan sumberdaya manusia. Strategi ini difokuskan pada pada cara bagaimana membangun sumber daya manusia yang memiliki daya saing, inovatif, dan kreatif dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang tepat waktu, ramah, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa (*user*).

UMY yang memiliki slogan Unggul dan Islami, dan juga secara spesifik mencanangkan diri menjadi universitas yang muda mendunia. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, tentulah tidak mudah, karena perlu dukungan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.

SDM yang dalam hal ini karyawan non edukatif (tenaga administrasi) hendaklah memiliki OCB yang tinggi, karena OCB yang tinggi dibutuhkan untuk mendukung peningkatan kinerja yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kesejahteraan.

Organ (2002), menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku yang melampaui batas-batas pekerjaan serta didasari oleh kesukarelaan dan tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan yang tidak secara resmi

menerima penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan organisasi. Penelitian Podsakoff dkk (2000) mengemukakan bahwa terdapat korelasi positif antara OCB dan produktivitas organisasi. OCB dapat meningkatkan keefektifan organisasi melalui meningkatnya performa kerja karyawan dari segi kuantitas maupun kualitas.

Dalam praktik organisasi, karyawan yang mempunyai OCB yang tinggi dapat menciptakan suasana positif dalam lingkungan kerja yang akan berpengaruh juga terhadap kinerja di ruang lingkup perusahaan secara keseluruhan. OCB sangat berpengaruh dalam kesuksesan suatu organisasi, hal ini dapat dilihat dari dimensi-dimensi OCB yang mempunyai hubungan yang setara dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, kejujuran, sikap ketelitian dan dukungan pimpinan (LePine dkk, 2002).

Podaskoff (2000) dalam Riggio (2003) menyatakan ada lima tipe OCB, yaitu : *Helping behavior* (perilaku menolong), yakni karyawan dengan sukarela menolong karyawan lain sehubungan dengan masalah dalam pekerjaannya, menjaga karyawan lain dari masalah yang mungkin terjadi dan mampu mengelola konflik serta menjaga keharmonisan hubungan dalam organisasi; *Sportmanship*, bersikap positif dalam menghadapi masalah atau tantangan, bertahan menghadapi kesulitan, tidak suka menolak kebijakan organisasi; *Conscientiousness* (kerelaan terhadap organisasi) menerima dan mengikuti aturan-aturan dan prosedur dalam organisasi, tepat waktu dan tidak membuang-buang waktu; *Participation in organization*, bersikap baik sebagai

anggota organisasi, menjaga organisasi, selalu mengetahui perkembangan organisasi; *Keeping informed* (pengembangan diri), secara suka rela berusaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, mempelajari keterampilan lain yang menunjang pencapaian tujuan organisasi.

UMY membutuhkan karyawan yang potensial dan produktif agar dapat terus meningkatkan mutu pelayanan. Organisasi yang berfungsi efektif membutuhkan karyawan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugasnya, tetapi juga melakukan hal-hal diluar deskripsi pekerjaan. Namun pada kenyataannya, di lapangan menggambarkan fenomena atau kondisi yang belum ideal sebagai contoh karyawan yang datang terlambat, ijin pada jam-jam di luar jam istirahat untuk berbagai keperluan, mulai dari berbelanja, menjenguk teman yang sakit, dan alasan lain yang sebenarnya bisa diminimalkan apabila tingkat OCB karyawan tinggi. Disisi lain beberapa kasus tentang perilaku negatif masih terjadi, seperti masih ditemuinya tindakan indisipliner yang menunjukkan bukti masih rendahnya kualitas SDM, terutama mentalitas dan budaya kerja. Hal ini tentu saja tidak boleh dibiarkan berlarut-larut, karena akan berdampak pada kinerja organisasi yang rendah.

Perilaku karyawan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, bersikap acuh tak acuh, dan sikap-sikap lain yang mengacu pada sikap perilaku kerja individu dalam organisasi yang tidak efektif yang mengakibatkan terhambatnya proses pencapaian tujuan organisasi.

Motivasi seorang karyawan dalam bekerja merupakan hal yang sangat kompleks, karena melibatkan faktor-faktor individual dan organisasional. Faktor individual meliputi kebutuhan (*needs*), tujuan (*goals*) dan kemampuan (*abilities*), sedangkan yang termasuk pada faktor organisasional meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan (*job security*), rekan kerja (*co-workers*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*) dan pekerjaan itu sendiri (*job*), (Gomes 1995, dalam Arina dkk (2007).

*Motivation, satisfaction and performance seem clearly related* (Hughes et.al ; 1999). Pada umumnya pada diri seorang karyawan ada dua hal penting yang dapat memberikan motivasi atau dorongan, yaitu masalah *compensation and expectancy*, yaitu kompensasi dan pengharapan. Kompensasi sebagai imbalan jasa dari organisasi kepada karyawan yang telah memberikan kontribusinya selalu dijadikan tolok ukur perasaan kepuasan atau setidaknya seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Demikian pula dalam pemberian kompensasi dapat berdampak negatif apabila dalam pelaksanaannya tidak adil dan tidak layak yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan. Besar kecilnya kompensasi yang diberikan kepada karyawan seharusnya tergantung pada besar kecilnya *power of contribution and thinking* yang disampaikan pekerja kepada organisasinya. Sehubungan dengan hal tersebut, mengingat pemberian kompensasi harus adil, tentunya harus ada ukuran yang jelas dan transparan berdasarkan *output*-nya (prestasi yang dicapai).

Victor Vroom dalam Teori harapan (Robbins, 2001), mengatakan bahwa kekuatan dari suatu kecenderungan untuk bertindak dengan suatu cara tertentu bergantung pada kekuatan dari suatu pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh suatu keluaran tertentu dan pada daya tarik dari keluaran tersebut individu yang bersangkutan. Teori Harapan terfokus pada tiga hubungan, yaitu :

- 1) Hubungan Upaya-Kinerja

Probabilitas yang dipersepsikan yang dikeluarkan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja

2) Hubungan Kinerja-ganjaran

Derajat sejauh mana individu itu menyakini bahwa berkinerja pada suatu tingkat tertentu akan

mendorong tercapainya suatu keluaran yang diinginkan.

3) Hubungan Ganjaran-Tujuan Pribadi

Derajat sejauh mana ganjaran-ganjaran organisasional memenuhi tujuan atau kebutuhan pribadi seorang individu dan potensi daya tarik ganjaran tersebut untuk individu yang bersangkutan.

Berdasarkan asumsi teori harapan, maka akan terlihat jelas mengapa banyak karyawan yang tidak termotivasi pada pekerjaannya namun tetap bekerja?. Apakah kondisi finansial menyebabkan hal tersebut, ataukah ada faktor lain?. Oleh karena itu perlu diketahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan non edukatif UMY. Dengan adanya kompensasi yang adil dan layak yang diterima oleh karyawan, maka karyawan akan termotivasi bekerja dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab, karena kebutuhannya terpenuhi, sehingga OCB karyawan akan meningkat. Semakin meningkatnya OCB karyawan maka akan semakin menguntungkan bagi organisasi, dan akan semakin meningkat pula keunggulan organisasi tersebut..

Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan keunggulan dalam sumber daya manusia yang juga berarti keunggulan bagi organisasi. OCB dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : Podsakoff *et al*, (2000) mengkategorikan faktor yang mempengaruhi OCB terdiri dari ; perbedaan individu, sikap pada pekerjaan, sikap kerja, dan variabel kontekstual.

- 1). Perbedaan individu termasuk sifat yang stabil yang dimiliki individu. Beberapa perbedaan individu yang telah diperiksa sebagai prekursor untuk OCB meliputi: kepribadian (misalnya kesadaran dan keramahan), kemampuan, pengalaman, pelatihan, pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, dan kebutuhan untuk otonomi, kepribadian, kebutuhan dan Nilai individu
  
- 2). Sikap kerja adalah emosi dan kognisi yang berdasarkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi OCB antara lain : Komitmen organisasi, persepsi kepemimpinan dan dukungan organisasi *person organization fit*, Kepuasan kerja, *Psychological contract*, persepsi keadilan *Perception of fairness and justice and organizational justice*
  
- 3). Faktor-faktor kontekstual adalah pengaruh eksternal yang berasal dari pekerjaan, bekerja kelompok, organisasi, atau lingkungan. Variabel Kontekstual meliputi: karakteristik tugas , sikap pada pekerjaan , gaya kepemimpinan, Karakteristik kelompok, organisasi budaya organisasi dan harapan peran sosial.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dilihat bahwa ada banyak faktor yang menyebabkan perilaku OCB. Dari hal-hal yang telah disebutkan diatas tampak bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah motivasi dan kompensasi. Terlepas dari apapun pengaruhnya, kompensasi juga menentukan tingkat motivasi karyawan dalam bekerja,

terutama dalam perilaku OCB. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk menganalisa pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap OCB Pada Karyawan Non Edukatif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini didasarkan atas pemikiran bahwa betapa pentingnya kompensasi baik yang berupa finansial maupun non finansial , langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada karyawan . Melalui kompensasi, institusi berusaha meningkatkan prestasi kerja, dan memberikan motivasi kepada karyawan agar tujuan institusi tercapai.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi (*Need for Power, Need for Affiliation dan Need for Achievement*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Non Edukatif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Apakah kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Non Edukatif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Variabel apa yang paling dominan mempengaruhi OCB pada Karyawan Non Edukatif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian.**

Tujuan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :**

- a. Memberikan sumbangan informasi evaluasi mengenai motivasi dan kompensasi yang dipersepsikan oleh karyawan non edukatif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Sebagai bahan referensi untuk dasar membuat kebijakan berkaitan dengan peningkatan kinerja, serta hasil penelitian ini merupakan informasi umpan balik dalam hal pengelolaan sumberdaya manusia yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

##### **2. Bagi Akademik**

- a. Memperoleh pengetahuan dan sumbangan yang berarti dalam menjelaskan pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Menjadi referensi penelitian terutama yang berkaitan dengan motivasi dan kompensasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB).

**3. Bagi Penulis :**

Sebagai pengetahuan teoritis, dan pengalaman praktek lapangan mengenai implementasi teori yang dipelajari yang berhubungan dengan dinamika pengelolaan sumberdaya manusia pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.