

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi salah satu aset terpenting di dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Meskipun zaman dan teknologi sudah semakin maju, sumber daya manusia tetap berperan penting bagi keberhasilan suatu organisasi dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan di dalam organisasi tersebut. Apabila sebuah organisasi memiliki modal yang besar, teknologi yang canggih, dan sumber daya alam melimpah tetapi tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya, maka organisasi tersebut tidak mungkin berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Oleh karena itu, pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh setiap perusahaan maupun organisasi dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan agar dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Salah satu faktornya yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki perilaku OCB tidak hanya melaksanakan tugas yang sudah ditetapkan dalam *job description* saja akan tetapi mereka akan secara sukarela melaksanakan tugas secara *extra role* diluar tugas pokoknya, sehingga organisasi akan berjalan lebih efektif. Oleh karena itu, pentingnya membangun OCB pada karyawan harus disadari oleh setiap perusahaan agar fungsi organisasi berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu Lembaga Negara yang bergerak pada bidang penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan. Lembaga Negara yang didirikan sejak tahun 1977 dan telah mengalami perubahan nama yang pada awalnya merupakan PT. Jamsostek (Persero) kemudian diubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan tentunya memiliki banyak perusahaan dan tenaga kerja yang tercatat sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia. Dalam melayani peserta jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan memiliki kantor wilayah operasional di berbagai wilayah Indonesia. Salah satu kantor cabangnya terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Sebagai kantor cabang utama wilayah DIY tentunya membutuhkan karyawan yang energik, berdedikasi, proaktif, dan *extra role* agar dapat melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan.

Hasil wawancara awal yang telah dilakukan peneliti dengan *Human Resource Development* menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta kepada karyawan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya program pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, pemberian *reward* berupa gaji, pengakuan, dan promosi jabatan kepada karyawan yang memiliki kinerja bagus, adanya berbagai tunjangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, serta atasan memberikan perhatian dan bersikap adil kepada karyawan.

Hasil wawancara awal juga menunjukkan karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memiliki rasa keterikatan atau *engaged* cukup baik dengan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan karyawan merasa bangga terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat ia bekerja, karyawan selalu terlibat dalam peran kerjanya, karyawan berusaha memberikan *win-win solution* bagi permasalahan dalam pekerjaan, dan karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti selama satu setengah bulan menunjukkan bahwa *extra role* atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta masih dikatakan belum cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan masih sedikitnya karyawan yang bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerjanya yang mengalami kesulitan, beberapa karyawan tidak rela bekerja lebih dari jam kontrak kerja tanpa upah tambahan, dan masih terdapat beberapa karyawan yang kurang taat dengan peraturan perusahaan misalnya mengambil jam istirahat melebihi dari waktu yang ditentukan, menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi di luar kantor, dan lain-lain. Berdasarkan fenomena tersebut dapat diindikasikan bahwa OCB pada karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta masih tergolong rendah.

Menurut (Organ *et al.*, 2006), yang dimaksud dengan OCB adalah perilaku inisiatif yang berasal dari individu masing-masing dan perilaku tersebut tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal dan secara keseluruhan mempromosikan

fungsi efektif organisasi. Pentingnya penerapan OCB pada karyawan dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi tentunya tidak lepas dari kesadaran karyawan untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memajukan perusahaan tempat ia bekerja.

Untuk menciptakan OCB pada karyawan diperlukan adanya dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support* (POS) dari tempat ia bekerja. Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan sebuah keyakinan atau kepercayaan yang dibentuk oleh setiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap organisasi bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi ini meliputi perhatian perusahaan kepada karyawan dan kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan adanya dukungan organisasi, karyawan akan secara otomatis memberikan timbal balik yang positif terhadap perusahaan sehingga karyawan akan melakukan pekerjaan dengan *extra role* atau biasa disebut dengan OCB. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian (Gupta, Agarwal, & Khatri, 2016), (Sutanto & Setiawan, 2018), (Maula & Afrianty, 2017), dan (Cipta, 2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan penelitian (Waileruny, 2014) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dengan adanya dukungan organisasi, karyawan akan merasa terikat (*engaged*) dengan perusahaan tempat ia bekerja. Karyawan yang terikat ini biasa disebut dengan *employee engagement*. Menurut (Schaufeli *et al.*, 2002) *employee engagement* didefinisikan sebagai suatu kondisi pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang dicirikan oleh *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Employee engagement* bagi sebuah perusahaan sudah menjadi salah satu isu yang penting dalam organisasi maupun perusahaan karena perilaku *employee engagement* dapat menunjang perusahaan dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Karyawan yang mempunyai *engagement* yang tinggi akan memiliki antusiasme yang besar dalam bekerja, fokus dalam menyelesaikan pekerjaan, dan merasakan pekerjaan adalah hal yang penting bagi dirinya. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi adil terhadap dirinya dan organisasi memberikan dukungan yang nyata kepada dirinya, mereka akan secara otomatis memberikan timbal balik yang positif terhadap perusahaan yaitu merasa terikat dengan perusahaan. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian (Julita & Andriani, 2017), (Mujiasih, 2015), (Kailiang & Qin, 2016), dan (Alvi, Abbasi, & Haider, 2014). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Sedangkan dalam penelitian (Sadeli, 2015) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*.

Pentingnya menerapkan OCB pada karyawan dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi tentunya tidak lepas dari kesadaran karyawan untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memajukan perusahaan tempat ia bekerja. Adanya *employee engagement* dalam perusahaan akan membuat karyawan lebih antusias dalam bekerja, berkomitmen terhadap organisasi dan meningkatkan produktivitas kerjanya sehingga apa yang diinginkan oleh organisasi akan cepat terealisasi. Ketika karyawan merasa *engaged* atau terikat dengan perusahaan tempat ia bekerja maka secara otomatis karyawan akan berusaha memberikan kemampuan terbaiknya dengan cara melakukan *extra role* terhadap perusahaan. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian (Kartika & Muchsinati, 2015), (Amanda, 2014), dan (Sridhar & Thiruvankadam, 2014). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan penelitian (Matamala, 2011) menunjukkan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ketika organisasi atau perusahaan peduli terhadap kesejahteraan karyawan dan memberikan apresiasi kepada karyawan, maka karyawan akan memberikan timbal balik yang positif terhadap organisasi dengan lebih giat dalam bekerja dan bekerja secara ekstra *effort* sehingga karyawan akan merasa terikat dengan perusahaan tempat ia bekerja. Jika karyawan mempunyai keterikatan dengan perusahaan dan mendapat dukungan organisasi oleh perusahaan tempat ia bekerja,

maka karyawan akan menyelesaikan pekerjaannya dengan cara *extra role* melebihi dari tugas pokoknya atau biasa disebut dengan OCB. Dengan adanya *Perceived Organizational Support* (POS) diharapkan mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui rasa keterikatan atau *engaged* individu pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan se-DIY.

Penelitian ini dirancang dalam bentuk replikasi dari jurnal penelitian Suteera Detnakarin & Suthinee Rurkkhum (2016) yang berjudul “*The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior of Hotels in Thailand*”. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah letak objek penelitian, perbedaan jumlah sampel, dan teknik analisis data. Maka berdasarkan judul penelitian sebelumnya, judul penelitian ini menjadi “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
3. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
4. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Engagement* sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Engagement*.
3. Menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
4. Menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Engagement* sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan memberikan gambaran tentang pengaruh variabel *Perceived Organizational Support* (POS), *employee engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terkhususnya bagi para pimpinan BPJS Ketenagakerjaan se-DIY mengenai peranan *Perceived Organizational Support* (POS) dan *employee engagement* dalam upaya meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi ataupun kebijakan perusahaan di waktu yang akan mendatang, sehingga dapat melakukan antisipasi terhadap hal-hal yang dapat ditimbulkan oleh variabel-variabel tersebut.