

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Polisi lalu lintas (Polantas) adalah bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang merupakan unsur pelaksana yang bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi pendidikan masyarakat, pengkajian masalah lalu lintas, penegakan hukum, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor, serta mengadakan patroli jalan raya dan sebagai pusat data lalu lintas guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas (Susanti, 2009). Pelayanan kepada masyarakat di bidang lalu lintas dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalu lintas merupakan faktor utama yang mendukung produktivitas masyarakat.

Berbicara mengenai kinerja organisasi Pemerintahan, tentunya tidak terlepas dari perilaku-perilaku anggota organisasi tersebut. Ulrich (dalam Jayanti, 2009) menjelaskan bahwa pada dasarnya kinerja dari individu akan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja organisasi. Artinya, bila individu dalam suatu organisasi mampu menampilkan perilaku-perilaku tertentu yang positif, maka hal tersebut dapat berdampak secara langsung pada efektifitas kinerja organisasi tersebut.

Kelly (dalam Effendi, 2003) menjelaskan bahwa ada beberapa kriteria perilaku karyawan yang dapat membantu keefektifan organisasi, yaitu: (1) memiliki kapasitas sosial untuk bekerjasama dengan orang lain; (2) memiliki karakter yang kuat untuk bertahan tanpa status kepahlawanan; (3) keinginan untuk berpartisipasi dalam usaha kelompok tim kerja untuk mewujudkan tujuan bersama yang lebih tinggi; (4) keseimbangan moral dan psikologis untuk mencapai tujuan individu dan organisasi tanpa merugikan satu sama lain.

Organisasi umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya. Kinerja individual tersebut dapat mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” yang diharapkan organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*.

Wright (dalam, Rachmawati, 2000) menyatakan bahwa elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*). Dibandingkan dengan perilaku *in-role*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila melakukan sesuatu yang lebih

kepada organisasi. Perilaku ini disebut Organ dan Batemen (dalam Effendi, 2003) sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Robbins (2003) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Organ (dalam Andriani, dkk, 2012) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh system *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefesienan organisasi.

Keberhasilan seorang individu dalam membentuk hubungan dengan dan situasi yang baik antara lain ditentukan oleh kemampuannya berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan bekerjasama. Untuk itu dibutuhkan tenaga Polantas yang bersedia memberikan kontribusi yang tinggi terhadap institusi, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat, baik dalam kinerja individu maupun secara tim, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja institusi kepolisian termasuk pada unit lalu lintas secara keseluruhan. Pengetahuan akan hubungan kerjasama antar manusia perlu supaya para anggota Polantas lebih banyak mengerti tentang orang lain dan memperkuat kepercayaan sendiri dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Gunarsa, 2008).

Pengamatan yang dilakukan peneliti pada anggota Polantas Polres Labuhanbatu yaitu terlihat adanya perilaku saling menolong antar sesama para anggota Polantas seperti membantu rekan sekerja yang pekerjaannya *overload*, menggantikan rekan sekerja yang tidak masuk kerja dikarenakan sakit ataupun ada urusan yang tidak bisa diabaikan sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan lancar. Perilaku ini mencerminkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya aspek *altruisme* dilakukan dengan baik antara anggota Polantas yang satu dengan anggota Polantas yang lain.

Namun, peneliti masih melihat adanya tindakan-tindakan indisipliner yang dilakukan sebagian kecil anggota Polantas, diantaranya terdapat anggota Polantas yang terlambat masuk jam kerja dan tidak mengikuti apel pagi dan sore. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, maka peneliti menemukan adanya sikap tidak disiplin dan kooperatif dari anggota Polantas terhadap peraturan institusi, dimana sikap disiplin dan kooperatif merupakan indikasi terciptanya OCB yang mewakili aspek *Conscientiousnes*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) cukup kompleks satu sama lain. Salah satu faktor tersebut adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini dikarenakan seorang individu yang merasa puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja,

melebihi harapan normal dalam bekerja, selain itu merasa bangga melebihi tuntutan tugas karena anggota tersebut ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, dalam Andriani, dkk, 2012). Konovsky & Pugh (dalam Andriani, dkk, 2012) menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas dengan pekerjaannya, mereka akan membalasnya.

Locke mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu tentang pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya (Wijono, 2010). Kreitner dan Kinicki (2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Kepuasan kerja berdampak positif terhadap sikap dan perilaku anggota organisasi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu dampak penting kepuasan anggota organisasi adalah timbulnya perilaku-perilaku positif di luar tugas formal, yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Mengingat peran Polantas sebagai penanggung jawab atas tata tertib di jalan raya maka kepuasan kerja sangat diperlukan oleh para anggota Polantas tersebut.

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melihat, mengetahui dan melakukan penelitian dengan judul: “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu”.

## B. Identifikasi Masalah

Masalah yang berkaitan dengan tingkah laku karyawan dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi kinerja seluruh instansi tempatnya bekerja. Perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Robbins, 2006). Organ (dalam Andriani, dkk, 2013) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh system *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefesienan organisasi.

Penyebab dari perilaku di atas sangat ditentukan oleh perlakuan dari organisasi seperti memperhatikan kepuasan kerja pada setiap anggota organisasi. Kepuasan kerja merupakan suatu hasil perkiraan individu tentang pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Hal inilah yang dapat mempengaruhi para anggota Polantas untuk melakukan pekerjaan di luar kewajiban formal dan dapat melakukan kerjasama yang baik agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan gambaran di atas dan pengamatan yang dilakukan, maka peneliti mencoba untuk menelaah dan memprediksikan sementara permasalahan yang terjadi pada anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu yaitu telah terjadi *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) (Variabel Y) karena pengaruh kepuasan kerja (Variabel X) pada anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu.

### **C. Batasan Masalah**

*Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi pada faktor kepuasan kerja.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (ocb) pada anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji secara empiris hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi pada umumnya, menambah wawasan dan pengetahuan pada peneliti dan peneliti selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan referensi atau informasi kepada instansi terkait tentang kepuasan kerja sehingga *organizational citizenship behavior* (OCB) muncul lebih banyak lagi khususnya pada anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu.

