

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Polisi Lalu Lintas

1. Pengertian Polisi

Nasir (dalam Siregar, 2010) menyatakan Polisi adalah alat Negara dibidang penegakan hukum yang memelihara, meningkatkan tertib hukum, membina ketentraman masyarakat, mewujudkan keamanan, ketertiban masyarakat, mengayomi, memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat, serta membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang baik.

Raharjo (dalam Nasir, 2004) melihat polisi sebagai bagian dari birokrasi pemerintah yang fungsi utamanya menjalankan kontrol sosial, dan untuk itu polisi mempunyai monopoli kekuasaan dan kekuatan. Dalam keadaan normal kepolisian hanya menjalankan penegakan hukum yang menjadi lambang dari pekerjaan kontrol sosial. Ia juga menyebut polisi sebagai pemimpin bangsa karena harus berada selangkah didepan kehidupan bangsanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Polisi adalah alat Negara dibidang penegakan hukum dan bagian dari birokrasi pemerintah yang fungsi utamanya menjalankan kontrol sosial memelihara, meningkatkan tertib hukum, membina ketentraman masyarakat, mewujudkan keamanan, ketertiban masyarakat, mengayomi, memberikan

perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat, serta membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang baik.

2. Pengertian Polisi Lalu Lintas (Polantas)

Polisi lalu lintas (Polantas) adalah bagian dari Kepolisian 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 (Jayanegara, 2007).

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. Karena di dalam lalu lintas banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat. Seperti kemacetan, kecelakaan lalu lintas maupun tindak pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor (Susanti, 2009).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Polisi Lalu Lintas adalah bagian dari Kepolisian 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

3. Fungsi Polisi Lalu Lintas

Menurut Susilo (dalam Siregar, 2010) fungsi Polisi Lalu Lintas adalah :

1. Pendidikan Masyarakat. Pendidikan masyarakat tentang lalu lintas harus direncanakan dan dijalankan secara terus-menerus, konsisten dan berkesinambungan. Karena membangun keamanan, keselamatan, dan membangun kesadaran berlalu lintas para pengguna lalu lintas.
2. Pengkajian Masalah. Pengkajian lalu lintas merupakan salah satu fungsi teknik lalu lintas yang bertugas mengkaji masalah-masalah lalu lintas (pelanggaran, kemacetan, dan kecelakaan) dalam rangka mencari solusi pemecahan sehingga keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dapat terwujud.
3. Penegakan Hukum. Penegakan hukum merupakan salah satu dari fungsi lalu lintas yang mempunyai peranan agar perundang-undangan lalu lintas ditaati oleh setiap pemakai jalan.
4. Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi. Merupakan tugas pokok Polri di bidang lalu lintas dan merupakan penjabaran kemampuan teknis profesional kepolisian melalui penerbitan surat izin mengemudi (SIM), penerbitan surat tanda nomor

kendaraan bermotor (STNK), dan penerbitan buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB).

5. Patroli Jalan Raya. Adalah suatu kegiatan perondaan pada jalan Arteri maupun jalan Tol yang dilakukan oleh petugas Patroli Jalan Raya dengan tujuan melakukan pengawasan dan pengendalian arus lalu lintas.
6. Pusat Data. Menyelenggarakan dan melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penyajian data lalu lintas serta menganalisa dan evaluasi kegiatan rutin serta operasi polantas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi Polisi Lalu Lintas adalah pendidikan masyarakat, pengkajian masalah, penegakan hukum, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, patroli jalan raya, dan sebagai pusat data.

B. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Robbins (2006) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Smith (dalam Rachmawati, 2000) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang dilakukan atas dasar kebijaksanaan seseorang dan tidak adanya reward dalam konteks struktur organisasi. Sedangkan menurut Schnake (dalam Rachmawati, 2000) OCB

biasanya tidak mendapatkan reward secara eksplisit tetapi cenderung berupa pujian.

Organ (dalam Andriani, dkk, 2012) mendefenisikan *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. Pendapat ini juga diperkuat oleh pendapat Kumar (dalam Sena, 2011) yang menyatakan bahwa OCB merupakan kebiasaan yang dilakukan oleh individu yang menguntungkan organisasi.

Sedangkan, Menurut Sloot (dalam Legiyanto, 2007) OCB adalah tindakan-tindakan yang mengarah pada terciptanya keefektifan fungsi-fungsi di dalam organisasi dan tindakan-tindakan tersebut secara eksplisit tidak diminta (secara sukarela) serta tidak secara formal diberi penghargaan dalam bentuk materi (dengan insentif).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan Perilaku yang bersifat sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem *reward* dan memberi fungsi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

2. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Robbins (dalam Andriani, dkk, 2012), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari lima aspek, yaitu:

a). *Altruism*

Yaitu perilaku dalam membantu rekan kerja yang memiliki tugas organisasi yang relevan, menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi, baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Perilaku ini mengacu pada perilaku ingin membantu individu di dalam organisasi, dimana hal tersebut sangat menguntungkan organisasi. Contoh dari perilaku ini adalah membantu rekan kerja yang kesulitan dalam pekerjaan.

b). *Conscientiousness*

yaitu perilaku yang melebihi persyaratan peran minimum yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas dari karyawan. Perilaku ini pada dasarnya melakukan peran yang seharusnya dilakukan seseorang dalam organisasi, akan tetapi juga melakukan perilaku yang melebihi norma yang seharusnya seperti datang tepat waktu, tidak membuang waktu, dan kehadiran di atas norma yang seharusnya.

c). *Sportmanship*

yaitu perilaku toleransi terhadap keadaan yang berada di bawah kondisi ideal organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang memiliki tingkat *sportmanship* yang tinggi akan meningkatkan iklim positif antar sesama anggota sehingga akan menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan.

d). *Courtesy*

Merupakan perilaku mencegah timbulnya berbagai masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Seperti, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.

e). *Civic virtue*

Yaitu keterlibatan individu secara konstruktif dalam proses organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaannya. Perilaku ini mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, misalnya: menghadiri rapat, mengemukakan pendapat mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi. Aspek ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanships*, *Courtesy* dan *Civic virtue*.

3. Motif-motif yang Mendasari *Organizational Citizenship Behavior*

Seperti halnya sebagian besar perilaku yang lain, OCB ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam OCB. Sesuatu yang masuk akal bila kita menerapkan OCB secara rasional. Salah satu

pendekatan motif dalam perilaku organisasi berasal dari kajian Mc Clelland dan rekan-rekannya.

Menurut Mc Clelland (dalam Umam, 2010), tingkah laku timbul karena dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang ada dalam diri manusia. Dalam diri individu terdapat tiga kebutuhan pokok yang mendorong tingkah lakunya. Adapun kebutuhan yang dimaksudkan menurut teori motif sosial adalah:

1. Motif berprestasi (*need for achievement*), mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi. Kebutuhan untuk mencapai kesuksesan, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Kebutuhan ini berhubungan erat dengan pekerjaan dan mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu.
2. Motif afiliasi (*need for affiliation*), mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Motif afiliasi merupakan kebutuhan akan kehangatan dan sokongan dalam hubungan dengan orang lain. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku untuk mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain.
3. Motif kekuasaan (*need for power*), mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain. Kebutuhan untuk menguasai dan mempengaruhi

orang lain. Kebutuhan ini menyebabkan orang yang bersangkutan tidak atau kurang memperdulikan perasaan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motif-motif yang mendasari terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain Motif berprestasi (*need for achievement*), Motif afiliasi (*need for affiliation*), dan Motif kekuasaan (*need for power*).

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Robbins (dalam Andriani, dkk, 2012) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah: kepuasan kerja, budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin (*gender*).

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang merasa puas lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2006).

2. Iklim Organisasi

Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah diisyaratkan dalam *job description*, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika karyawan diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa karyawan diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

3. Kepribadian dan suasana hati (*mood*).

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya ocb secara individual maupun kelompok. Dijelaskan oleh George dan Brief (dalam Rachmawati, 2000) bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*.

4. Persepsi terhadap dukungan organisasional.

Dijelaskan oleh Shore (dalam Rachmawati, 2000) bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

5. Masa kerja

Dikemukakan oleh Greenberg dan Baron (dalam Effendi, 2003) bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin (*gender*) berpengaruh pada OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers (1996) bahwa masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor

OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi karyawan di dalam organisasi.

6. Jenis kelamin (*gender*)

Dikemukakan oleh Konrad (dalam Rachmawati, 2000) bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerjasama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria .

Dyne, dkk (dalam Irwanti, 2012), berpendapat bahwa OCB dipengaruhi oleh enam faktor. Keenam faktor tersebut adalah :

1. Sikap kerja positif

Greenberg menyatakan bahwa sikap kerja positif dapat berupa rendahnya absensi dan turnover karyawan dalam organisasi. Sikap kerja positif tersebut dimiliki karyawan karena karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja menyebabkan karyawan ingin bekerja sama dan berkontribusi terhadap organisasi. Karyawan yang merasa puas bekerja akan memberikan balasan kepada organisasi berupa kelekatan dengan organisasi dan berperilaku sebagai anggota organisasi yang baik.

2. Cynicism

Karyawan yang sinis tidak mempercayai motif orang lain dan tidak melibatkan diri dalam suatu hubungan yang terbuka. Karyawan yang sinis akan menilai hubungan di tempat kerja berdasarkan keuntungan

pribadi yang didapatnya. Akibatnya karyawan tersebut akan seminimal mungkin melakukan OCB.

3. Nilai-nilai di tempat kerja

Nilai-nilai yang sesuai dengan norma sosial dan tidak kontroversial akan mudah diserap dan mengarah pada hubungan dekat, afek positif, dan kelekatan. Argyris menjabarkan hubungan yang saling menguntungkan antara karyawan dan organisasi ketika nilai-nilai organisasi menghargai karyawan dan kebutuhannya. Anggota organisasi yang mempersepsi nilai-nilai sosial merupakan bagian penting dari budaya organisasi akan merasa terikat dengan organisasi dan berperilaku OCB.

4. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang menimbulkan motivasi (seperti pekerjaan yang bermakna, otonomi, dan umpan balik) memperbesar kemungkinan timbulnya motivasi internal. Salancik mengemukakan bahwa karakteristik khusus pekerjaan tersebut meningkatkan rasa tanggungjawab dan kelekatan dengan organisasi. Perilaku proaktif seperti OCB disebabkan karena meningkatnya rasa tanggungjawab dan kelekatan yang disebabkan karakteristik pekerjaan tersebut.

5. Jabatan pekerjaan

Karyawan dengan jabatan tinggi umumnya memiliki komitmen organisasi lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan dengan jabatan rendah. Hrebniak mengemukakan bahwa jabatan yang tinggi

diasosiasikan dengan otonomi, peluang berinteraksi, dan pengambilan keputusan, yang meningkatkan kelekatan dengan organisasi. Karyawan dengan jabatan tinggi akan merasakan tekanan sosial untuk memiliki kelekatan dengan organisasi. Rekan kerjanya akan berharap agar karyawan tersebut dapat bersikap melebihi tuntutan pekerjaannya.

6. Lama bekerja

Granovetter menyatakan bahwa karyawan yang bekerja untuk jangka waktu yang panjang lebih memiliki hubungan dekat dan ikatan kuat dengan organisasi. Karyawan yang memiliki kepercayaan diri dan kompetensi dalam kinerjanya, serta menunjukkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi. Apabila lama bekerja berdasarkan pilihan positif karyawan, maka hal ini akan meningkatkan ikatan afektif dengan organisasi. Karyawan tersebut memiliki affective commitment yang kuat dan menyebabkan OCB.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa OCB bukan hanya dipengaruhi oleh faktor internal (karakteristik individu) seperti kepuasan kerja, kepribadian dan suasana hati (*mood*) dan jenis kelamin saja tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu seperti iklim organisasi, nilai-nilai di tempat kerja, karakteristik pekerjaan, masa kerja dan persepsi terhadap dukungan organisasional.

5. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Gunawan (2011) ada beberapa manfaat dari OCB antara lain :

- 1) OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut
 - b. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *bestpractice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- 2) OCB meningkatkan produktivitas manajer
 - a. Karyawan yang menampilkan perilaku *civicvirtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut, untuk meningkatkan efektivitas unit kerja
 - b. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- 3) OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
 - a. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan

- b. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting
 - c. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut
 - d. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
- 4) OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- a. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok
 - b. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.

- 5) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
 - a. Menampilkan perilaku *civic virtue*(seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok
 - b. Menampilkan perilaku *courtesy*(misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- 6) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
 - a. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik
 - b. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada perusahaan.

- 7) OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat sehingga akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja
 - b. Karyawan yang *conseintiuos* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- 8) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
- a. Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat
 - b. Karyawan yang seeara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di perusahaan akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh perusahaan.
 - c. Karyawan yang menampilkan perilaku *conseintiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari Organizational Citizenship Behavior antara lain: meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Locke 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.

Newstrom dan Davis (dalam Magdalena, 2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sekelompok perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berkaitan dengan pekerjaannya. Sedangkan Howell dan Dipboye mendefinisikan kepuasan kerja sebagai

hasil keseluruhan dari derajat suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya (Munandar, 2001).

Hasibuan (2008) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Siagian (2008) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negative terhadap pekerjaannya.

Menurut Erturk (dalam Effendi, 2003), kepuasan kerja adalah perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan tentang pekerjaannya. Sebagaimana juga yang telah diuraikan oleh Robbins (dalam Andriani, dkk, 2012), bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan sikap individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaannya.

2. Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Aspek kepuasan kerja menurut Robbins (dalam Andriani, dkk, 2012) antara lain:

1. Pekerjaan adalah pekerjaan yang memberikan kesempatan individu untuk belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggung jawab
2. Imbalan adalah sejumlah uang gaji yang diterima sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lain pada organisasi tersebut.
3. Kesempatan promosi adalah kesempatan untuk meningkatkan posisi pada struktur organisasi.
4. Supervisi adalah kemampuan atasannya untuk memberikan bantuan teknis dalam memotivasi.
5. Rekan sekerja adalah seberapa besar rekan sekerja memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

Menurut *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* (dalam Andriani, 2012) Aspek-aspek kepuasan kerja terdiri dari:

1. *Ability Utilization* yaitu melihat kepuasan kerja melalui kemungkinan untuk menggunakan seluruh kemampuannya.
2. *Achievement* yaitu melihat kepuasan kerja melalui perasaan berhasil ketika melakukan pekerjaannya.
3. *Activity* melihat kepuasan kerja melalui kesediaan untuk selalu terlibat pekerjaan.

4. *Advancement* melihat kepuasan kerja melalui kemungkinan pengembangan (promosi)
5. *Authority* melihat kepuasan kerja melalui kesempatan yang diberikan langsung kepada rekan kerja.
6. *Company Policies* melihat kepuasan kerja melalui rasa puas yang dimiliki terhadap kebijakan perusahaan.
7. *Compensation* melihat kepuasan kerja melalui upah/gaji yang diterima
8. *Co-workers* melihat kepuasan kerja melalui hubungan dengan rekan kerja.
9. *Creativity* melihat kepuasan kerja melalui kemungkinan menggunakan metode kerjanya.
10. *Independence* melihat kepuasan kerja melalui kemungkinan menyelesaikan pekerjaannya sendiri.
11. *Moral Values* melihat kepuasan kerja melalui pekerjaan yang tidak bertentangan dengan kata batin karyawan.
12. *Recognition* melihat kepuasan kerja melalui pujian yang diterima ketika pekerjaan telah diselesaikan.
13. *Responsibility* melihat kepuasan kerja melalui kebebasan yang diterima untuk menggunakan kepentingan sendiri.
14. *Security* melihat kepuasan kerja melalui keamanan yang diterima dari pekerjaan.
15. *Social Service* melihat kepuasan kerja melalui kesempatan untuk membantu karyawan lain.

16. *Social Status* melihat kepuasan kerja melalui kesempatan untuk diakui dalam komunitas.
17. *Supervision (Human Relations)* melihat kepuasan kerja melalui rasa puas terhadap atasan/pimpinan.
18. *Supervisian (Technical)* melihat kepuasan kerja melalui kemampuan pemimpin untuk menangani permasalahan pekerjaan yang timbul.
19. *Variety* melihat kepuasan kerja melalui kemungkinan mengerjakan sesuatu yang telah berlalu.
20. *Working Conditions* melihat kepuasan kerja melalui seluruh aspek dalam lingkungan kerja yang dihadapi.

Dalam penelitian ini aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah aspek kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Robbins (dalam Andriani, dkk, 2012) yaitu pekerjaan, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2001) yaitu sebagai berikut :

1) Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2) Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3) Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4) Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5) Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Mangkunegara (dalam Soegandhi, dkk, 2013) mengemukakan bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Sedangkan

faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Sofyandi dan Ganiwa (2007) mengemukakan faktor-faktor yang berdampak pada bertambah besarnya kepuasan kerja adalah pekerjaan yang menantang, imbalan yang diterima, syarat-syarat kerja dan kolega kerja yang mendukung.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada dalam diri dan faktor pekerjaan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian, keadilan dan komponen genetik.

4. Teori Kepuasan Kerja

Teori-teori kepuasan kerja menurut Wexley & Yukl (dalam Munandar, 2008) antara lain:

a. Teori Perbandingan Intrapersonal (Discrepancy Theory)

Teori yang dikemukakan oleh John Locke ini mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar

pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar (Munandar, 2001).

b. Teori Keadilan (Equity Theory)

Teori ini dikemukakan oleh Adam. Seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Prinsip dari teori ini adalah bahwa seseorang akan merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak (*inequity*) atas satu situasi adalah dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain. Ada tiga elemen dari teori keadilan (*equity Theory*) yaitu:

1. *Input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan.
2. *Out comes* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai “hasil” dari pekerjaan.
3. *Comparison person* adalah membandingkan rasio *Input* dan *Out comes* yang dimiliki dengan rasio *Input* dan *Out comes* yang dimiliki oleh orang lain (Munandar, 2001).

c. Teori Dua – Faktor (Two Factor Theory)

Teori ini dikemukakan oleh Herzberg. Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan Dissatisfier atau hygiene factors dan yang lain dinamakan satisfier atau motivators.

Tampaknya semua ahli setuju untuk memasukan teori Herzberg dalam pandangan teori kepuasan kerja karyawan. Pemilihan ini disebabkan karena teori Herzberg diturunkan atas pembagian hierarki kebutuhan Maslow menjadi kebutuhan atas dan bawah. Maslow membagi kebutuhan manusia berdasarkan hierarki dari kebutuhan yang paling rendah ke kebutuhan yang paling tinggi. Kebutuhan manusia versi Maslow pertingkatan adalah: Kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri.

Pembagian dua buah atas dan bawah itu membuat teori Herzberg dikenal orang sebagai *two factor theory* atau *motivator hygiene theory*. Kebutuhan tingkat atas pada teori Herzberg yang diturunkan dari Maslow adalah penghargaan dan aktualisasi diri yang disebut sebagai *motivator*, sedangkan kebutuhan yang lain digolongkan menjadi kebutuhan bawah yang disebut sebagai *hygiene factor* (Munandar, 2001).

Berdasarkan uraian di atas teori-teori yang menjelaskan tentang kepuasan kerja antara lain teori perbandingan intrapersonal (*disperancy theory*), teori keadilan (*equity theory*), teori dua factor (*twofactor theory*).

D. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Secara umum karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya menginginkan penghargaan atas hasil performa kinerja baik yang dilakukannya, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Itu berarti, karyawan

menginginkan organisasinya menjadi tempat kerja yang baik, pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Karyawan mungkin tidak hanya berkonsentrasi pada hasil dari implementasi kinerjanya dan khawatir tentang iklim tujuan kebijaksanaan yang karyawan tersebut terima, tetapi karyawan juga lebih konsentrasi pada penyelesaian tugas, rekan kerja dan kesuksesan organisasi. Demikian, karyawan secara sukarela membantu rekan kerja yang berhubungan dengan pekerjaannya, memberikan dukungan pada rekan kerja dalam organisasi sebagai bentuk penghargaan dari performa kinerja, dan mengambil *extra roles*, khususnya dalam kolektifitas budaya. Hal-hal di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak yang positif terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (Andriani, 2012).

Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Soeghandi, dkk (2013) tentang *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang dilakukan Nurtjahjanti, dkk (2011) juga menunjukkan hal yang sama bahwa OCB sangat dibentuk oleh kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

Secara keseluruhan, aspek kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh George (dalam Effendi, 2003) bahwa kepuasan kerja berperan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), karena anggota akan memberikan sesuatu kembali untuk organisasi yang telah

memperlakukan anggotanya dengan baik. Anggota cenderung bekerja semaksimal dan sebaik mungkin jika anggota merasa mendapatkan kepuasan kerja, tetapi jika dalam bekerja anggota tidak mendapatkan kepuasan kerja, maka anggota tidak maksimal dalam bekerja.

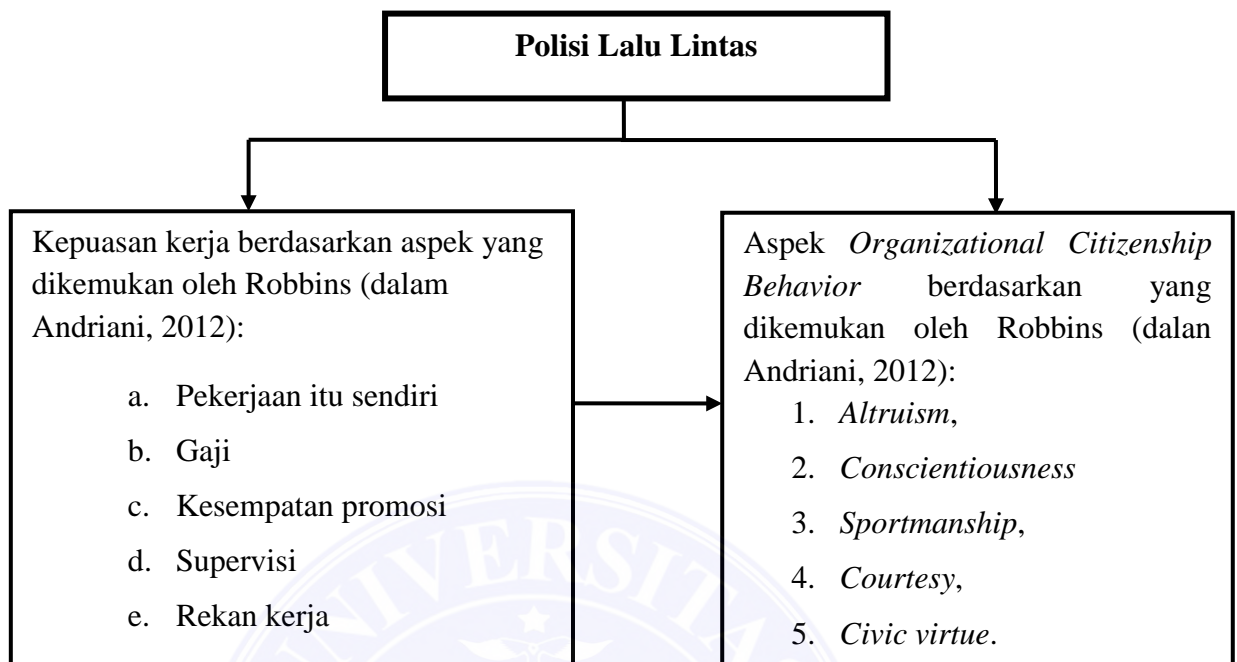
Organ dan Ryan (dalam Andriani, dkk, 2012), menjelaskan bahwa penelitian meta analisis menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) dipengaruhi oleh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan dukungan dari atasan.

Berdasarkan uraian di atas hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpotensi memberikan manfaat besar bagi organisasi yaitu meningkatkan efektifitas operasi organisasi. Dimana keseluruhan aspek dari kepuasan kerja dapat mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) pada anggota organisasi.

E. Kerangka Konseptual

Mengacu pada tinjauan pustaka yang telah dijelaskan di atas bahwa penelitian ini ditujukan untuk melihat Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Anggota Polisi Lalu Lintas Polres Labuhanbatu. Hal ini dituangkan dalam kerangka konseptual oleh peneliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, kerangka konseptual penelitian dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior (OCB)*. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah *organizational citizenship behavior (OCB)*.