

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi saat ini mengakibatkan banyaknya perubahan-perubahan yang terjadi, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mengikuti perubahan-perubahan yang ada, khususnya dalam hal berorganisasi. Dengan adanya perubahan yang terjadi, organisasi dihadapkan pada suatu persaingan dimana organisasi tersebut harus mampu untuk bersaing mengikuti perubahan yang ada, atau bahkan organisasi tersebut hanya statis dalam menghadapi persaingan yang ada.

Intensitas persaingan di pasar-pasar jasa pendidikan termasuk jasa pendidikan tinggi makin meningkat dengan bertambahnya jumlah perguruan tinggi, perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan transportasi yang memungkinkan jasa pendidikan ditawarkan dengan cara yang lebih bervariasi (Supratikno, 2000:32). Dalam intensitas persaingan pasar yang makin tinggi inilah peran manusia sangat menentukan hidup matinya jasa pendidikan yang ditawarkan. Peran manusia dalam kerjanya sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem di bidang sumber daya manusia mampu untuk memperhatikan bagaimana kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, karena

bagaimanapun juga sumber daya manusia harus ada dan menjadi faktor yang sangat penting bagi tercapainya tujuan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan pilar utama bagi beroperasinya sebuah lembaga bisnis dan organisasi. Manusia sebagai tenaga kerja tidak bisa disamakan dengan faktor produksi lain, karena manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan dan kebutuhan yang mendorongnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pekerja secara nyata adalah aset perusahaan, terlebih lagi jika mempertimbangkan kecenderungan industri masa depan yang sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia, agar laju produksinya berkesinambungan.

Masalah kepuasan kerja ini sangat penting, oleh sebab itu pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja karyawan untuk menjaga agar mereka tidak melakukan hal-hal yang tidak diinginkan perusahaan dan bekerja lebih baik tanpa ada keluhan-keluhan. Secara langsung tenaga kerja dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam menjalankan fungsinya bagi perusahaan dan harus bisa menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Perusahaan akan mengupayakan berbagai cara bagaimana perusahaan harus dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, agar karyawan dapat bekerja lebih baik, dan lebih produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Jika timbul rasa ketidakpuasan dalam diri karyawan maka ini juga akan berdampak bagi perkembangan perusahaan, karena sumber daya yang paling penting adalah sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Ketidakpuasan akan menimbulkan berbagai hal yang tidak diinginkan perusahaan, karyawan akan

berperilaku negatif, keterlambatan, kecelakaan kerja, dan cenderung keluar dari perusahaan. Dengan ini perusahaan diharapkan dapat meningkatkan keadilan distributif maupun keadilan prosedural, jika karyawan diperlakukan adil oleh perusahaan maka karyawan cenderung akan merasakan tingkat kepuasan kerja lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak diperlakukan adil. Dimana karyawan tersebut akan berusaha untuk mencari keadilan untuk memenuhi kepuasan kerjanya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Kebijakan dan perlakuan perusahaan terhadap tenaga kerja yang dirasakan kurang adil dapat menimbulkan ketidakpuasan di lingkungan pekerjaan.

Memberikan kepuasan kepada anggotanya bukanlah hal yang mudah akan tetapi mutlak untuk dilakukan. Kepuasan kerja umumnya mengacu pada sikap seorang karyawan atau pegawai. Organisasi atau perusahaan tidak dapat menentukan atau memusatkan perhatian terhadap kepuasan kerja untuk saat ini dan kemudian mengacuhkannya untuk waktu yang lama. Setiap pekerja diyakini memiliki sesuatu yang unik dan khas yang dibawanya saat memasuki dunia kerjanya baik itu sifat, keyakinan, keahlian, keinginan, tujuan serta kebutuhan yang berbeda yang diharapkan dapat terpenuhi di lingkungan di mana dia bekerja. Dengan adanya perbedaan-perbedaan tersebut, maka perilaku kerja setiap pekerja pun akan berbeda dan akan membawa kepada tingkat pemuasan kebutuhan

yang berbeda pula. Seseorang yang sudah terpenuhi sebagian besar kebutuhannya relatif lebih puas dibanding seseorang yang hanya sebagian kecil kebutuhannya terpenuhi. Mereka yang puas umumnya akan bekerja lebih giat dan produktif serta lebih rela melakukan sesuatu.

Setiap individu/karyawan mempunyai deskripsi pekerjaan masing-masing, yang berbeda antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Di dalam perusahaan karyawan diharapkan tidak saja melaksanakan tanggung jawabnya yang sudah ditulis dalam deskripsi pekerjaannya saja (*in role*), tetapi melaksanakan kegiatan di luar deskripsi pekerjaannya (*extra role/OCB*). Peran yang membutuhkan kerelaan karyawan untuk melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya tanpa diberi reward atau dibebani sanksi disebut dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Jika karyawan telah mempersepsikan dirinya telah diperlakukan adil oleh perusahaan baik keadilan distributif (pemberian reward) dan keadilan prosedural (prosedur yang dilaksanakan), maka karyawan tersebut akan melakukan peran/pekerjaan di luar tanggung jawabnya tanpa pemberian reward oleh perusahaan akan meningkat.

Setelah karyawan sudah mempunyai persepsi bahwa ia telah diperlakukan adil oleh perusahaan maka karyawan akan cenderung akan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, dan hal ini akan memunculkan peran ekstra (OCB) karyawan yang lebih tinggi untuk membantu orang lain, dibandingkan dengan karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja.

Perguruan tinggi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan, dalam persaingan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan kini mempunyai intensitas persaingan yang sangat tinggi maka perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan mutu dan kualitasnya. Salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada orang lain, khususnya mahasiswa.

Tenaga administrasi adalah salah satu sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting dalam upaya peningkatan pelayanan di suatu perguruan tinggi. Pegawai administrasi berkontribusi besar untuk ikut membantu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa khususnya, karena mereka yang secara langsung dan terus menerus berhubungan dengan mahasiswa khususnya di bidang administratif mahasiswa. Pertama kali seorang calon mahasiswa datang ke suatu perguruan tinggi akan dilayani dan berkomunikasi dengan pegawai bagian administrasi, jadi salah satu yang menunjang untuk peningkatan mutu dan kualitas perguruan tinggi adalah karyawan bagian administrasi. Di mana calon mahasiswa dapat merasakan nyaman dan puas dalam penyampaian dan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh calon mahasiswa. Dalam upaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan karyawan di bidang administrasi, perusahaan dalam hal ini perguruan tinggi harus selalu memperhatikan kepuasan kerja mereka, karena ketidakpuasan karyawan dapat berdampak pada komitmen organisasional yang rendah dan pada akhirnya pada pelayanan yang buruk bagi mahasiswa. Dan jika ini terjadi secara terus menerus akan menurunkan tingkat kualitas perguruan tinggi. Kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh

persepsi keadilan mereka terhadap reward dan prosedur yang dijalankan di perguruan tinggi. Jika mereka mempersepsikan bahwa mereka telah mendapatkan reward yang adil maka kepuasan kerja mereka juga akan meningkat dan sebaliknya. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus memberikan reward dan prosedur yang adil bagi karyawannya.

Dengan adanya persaingan pasar jasa di bidang pendidikan, ini menuntut perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitasnya, maka pegawai administrasi dituntut tidak hanya melakukan peran yang sudah ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan saja, tetapi juga mau melakukan pekerjaan yang diluar tanggung jawabnya. Peran ini dapat muncul jika karyawan sudah mendapatkan keadilan distributif maupun keadilan prosedural dan kepuasan kerja. Pihak perguruan tinggi dapat memotivasi OCB karyawan dengan perhatian pada keadilan distributif, keadilan prosedural dan kepuasan kerja karyawan bagian administrasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik “ ANALISIS PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP OCB (ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR) KARYAWAN BAGIAN ADMINISTRASI (Studi Kasus di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang).”

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Bertitik tolak pada latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti ingin mengukur:

- a. Seberapa besar pengaruh keadilan distributif terhadap organizational citizenship behavior ?
- b. Seberapa besar pengaruh keadilan prosedural terhadap organizational citizenship behavior ?
- c. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior ?
- d. Seberapa besar pengaruh keadilan distributif, keadilan prosedural dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior?

1.3. PEMBATAAN MASALAH

Pembatasan masalah ini dimaksudkan agar penelitian ini tidak menyimpang dari masalah yang akan diteliti dan membatasi bidang yang dicakup dalam pembahasan mengenai keadilan distributif, keadilan prosedural, kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dibatasi masalah keadilan distributif, keadilan prosedural, kepuasan kerja, dan OCB karyawan bagian administrasi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Dengan melihat perumusan masalah yang telah disampaikan oleh peneliti maka tujuan diadakannya penelitian ini antara lain:

- a. Mengetahui seberapa besar pengaruh keadilan distributif terhadap OCB?
- b. Mengetahui seberapa besar pengaruh keadilan prosedural terhadap OCB ?
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB?
- d. Mengetahui seberapa besar pengaruh keadilan distributif, keadilan prosedural dan kepuasan kerja terhadap OCB?

1.5. KEGUNAAN PENELITIAN

Dengan diadakannya penelitian ini, peneliti berharap dapat menghasilkan sesuatu yang berguna untuk berbagai kalangan dan pihak yang terkait, khususnya manajemen sumber daya manusia Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Adapun manfaat bagi penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi dan menambah pengetahuan mengenai keadilan distributif, keadilan prosedural, dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior bagi karyawan khususnya bagian administrasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- b. Dapat menjadi masukan bagi karyawan untuk meningkatkan loyalitasnya pada perusahaan.

- c. Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam praktek khususnya yang berkaitan dengan masalah keadilan distributif, keadilan prosedural, kepuasan kerja, dan OCB (Organization Citizenship Behavior).

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini dikemukakan latar belakang masalah, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta bagian yang terakhir dari bab ini adalah sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini diuraikan dasar-dasar teori ilmu pengetahuan khususnya yang menyangkut tentang keadilan distributif, keadilan prosedural, kepuasan kerja, OCB, serta faktor-faktor yang terkait atau mempengaruhinya, kerangka pemikiran, hipotesis dan definisi operasional.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini diuraikan beberapa hal yang menjadi alasan pemilihan lokasi penelitian, jenis data, metode

pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran umum perusahaan meliputi: sejarah berdirinya, lokasi perusahaan, struktur organisasi. Bagian lain pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang mengungkap tanggapan karyawan bagian administrasi terhadap variabel keadilan distributif, keadilan prosedural, kepuasan kerja dan OCB, alat analisis yang digunakan regresi berganda.

BAB V : Penutup

Pada bab penutup ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama yang berisikan kesimpulan dan bagian kedua yang berisikan saran-saran.