

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN ORGANISASI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PEGAWAI
DI PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BEA DAN CUKAI
JAKARTA TIMUR**



Hariyani Priscilia Suherman

1445130157

Manajemen Pendidikan

SKRIPSI

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi. Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi harus sesuai kebutuhan dan memahami pembagian tugas serta kewajiban lainnya. Sumber daya manusia yang kompeten akan membantu organisasi mencapai produktivitas maksimal.

Kompetensi, pengetahuan serta kenyamanan dalam bekerja termasuk kepercayaan yang terbentuk dalam pegawai harus terbentuk dan terpenuhi agar seluruh potensi pegawai dapat dimaksimalkan. Hal semacam ini merupakan unsur penting yang harus organisasi sediakan dalam lingkungan kerja, baik dalam bentuk peraturan ataupun kebudayaan.

Pegawai baik dalam perusahaan maupun instansi pemerintah merupakan garda terdepan dalam penyelesaian masalah organisasi. Pegawai diharapkan memiliki kepercayaan, dan kesediaan dalam memenuhi tugas organisasi, hal ini dimaksudkan agar produktivitas organisasi meningkat dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang

kondusif yang dimanifestasikan dalam bentuk peraturan dan penciptaan kebudayaan dalam bekerja. Pembagian tugas kerja dalam organisasi merupakan unsur penting agar menjaga pegawai tidak merasa diperlakukan berbeda-beda. Pegawai yang mendapatkan pembagian kerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan akan memberikan rasa percaya kepada atasan maupun bawahan sehingga pegawai bekerja dengan maksimal dan optimal.

Kemampuan yang harus dimiliki oleh individu yang bekerja didalam sebuah tim termasuk ke dalam keterampilan interpersonal yang hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap individu yang lain serta berusaha menampilkan yang terbaik bagi rekan kerja dan instansi tempat individu tersebut bekerja. Dengan kata lain individu tersebut menampilkan perilaku *ekstra-role*, yaitu perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal pegawai tetapi sangat dihargai jika ditampilkan pegawai, karena meningkatkan efektivitas kelangsungan hidup organisasi.

Perilaku membantu organisasi secara sukarela dalam organisasi juga dikenal juga dengan istilah *organizational citizenship behavior (OCB)*, dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai pegawai yang baik (*good citizen*). Dan perilaku OCB dalam diri pegawai tidak hanya meningkatkan kelancaran kegiatan operasional instansi tempat pegawai tersebut

bekerja, akan tetapi lebih penting lagi sangat menentukan keberhasilan instansi atau lembaga dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Dengan adanya kepercayaan pada atasan berkaitan dengan sikap tidak ragu-ragu dari seorang pegawai (bawahan) kepada atasannya atas kebijakan yang dilakukan atasan tersebut. Pegawai yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap atasannya akan cenderung menunjukkan perilaku konstruktif dalam bekerja.

Pegawai ingin mendengarkan semua arahan atasan, saling membantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan menganggap atasan sebagai panutan bagi mereka dalam melaksanakan pekerjaan. Pada akhirnya kepercayaan terhadap atasan mendorong timbulnya *organizational citizenship behavior* (perilaku kewargaan organisasi) dikalangan pegawai.

Terkait dengan penelitian ini, yaitu OCB di kalangan pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai, diketahui bahwa OCB dalam diri pegawai instansi tentunya berbeda satu sama lain. Ada diantara pegawai yang menunjukan perilaku OCB yang baik salah satu contohnya adalah keinginan untuk selalu membantu rekan kerja, ingin memberikan yang terbaik untuk perusahaan atau organisasi, dan toleransi terhadap situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja serta selalu sungguh-

sungguh dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan. Sebaliknya juga ada diantara pegawai instansi tersebut ada yang memiliki OCB yang kurang baik ditandai dengan kurangnya kemampuan dalam bekerja, kurang toleransi terhadap situasi yang kurang menyenangkan ditempat kerja, dan kurang menghargai peraturan yang berlaku dalam sebuah perusahaan tersebut.

Indikasi dari kurangnya OCB dikalangan pegawai Pusdiklat Bea dan Cukai ini dapat dilihat dari adanya diantara pegawai yang kurang patuh dengan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara terhadap Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur, serta hasil observasi peneliti.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan permasalahan yang terjadi, pada kenyataannya adalah dari beberapa pegawai Pusat Pendidikan dan Latihan Bea dan Cukai ini masih terdapat beberapa yang melanggar tata tertib yang dibuat oleh organisasi salah satunya adalah peraturan jam masuk kerja. Hal ini mencerminkan perilaku negatif yang terjadi dikalangan pegawai, karena dengan adanya pegawai yang masih terlambat dan tidak menaati peraturan yang berlaku akan berdampak tidak baik pada efektivitas dalam bekerja. Oleh karena itu, perlu dicari letak persoalannya.

Kepercayaan adalah salah satu modal penting bagi para pekerja agar selalu dapat memberikan yang terbaik dalam bekerja. Dalam konteks pegawai bea dan cukai mereka menunjukkan sisi yang positif. Berdasarkan observasi peneliti kepada beberapa pegawai mereka menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap organisasi, dan hal ini juga yang menyebabkan mereka akan selalu memberikan yang terbaik bagi organisasi. Pegawai tidak akan bekerja dengan optimal jika tidak ada rasa percaya terhadap organisasinya.

Selain itu juga ada sedikit permasalahan yang terjadi berkaitan dengan OCB yang kurang baik dalam lingkungan kerja di Pusdiklat Pendidikan dan Pelatihan ini dari beberapa pegawai yang ada diantaranya masih ada sedikit kendala dalam tugas yang dijalankan. Seperti masih adanya pegawai yang masih memiliki kendala atau kurang dalam bekerja. Beberapa pegawai masih ada yang kurang dalam beberapa hal diantaranya ada pegawai yang memiliki kompetensi tinggi tapi kinerjanya masih kurang dan ada juga pegawai yang memiliki kompetensi kurang tetapi kinerja tinggi hal ini diakui oleh Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai akan tetapi beliau menambahkan kalau seluruh pegawai di lingkungan Bea dan Cukai memiliki semangat belajar yang sangat tinggi yang menyebabkan seluruh permasalahan di atas dapat diselesaikan sendiri dengan kemauan dari diri mereka sendiri. Berbicara soal prestasi Tahun lalu pegawai PUSDIKLAT Bea dan Cukai pernah mendapat penghargaan sebagai pegawai terbaik.

Perihal kesediaan melakukan pekerjaan lebih dalam bekerja, Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai mengakui tidak semuanya bersedia karena pertimbangan keluarga di rumah dan hal lain yang juga menjadi prioritas pegawai. Akan tetapi apabila sudah ditugaskan dan memang sangat penting untuk menyelesaikan tugas maka para pegawai akan dengan sangat bersedia mengerjakan suatu hal demi kepentingan organisasi.¹

Dengan temuan seperti ini dalam pegawai lingkungan PUSDIKLAT Bea dan Cukai Jakarta Timur, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kepercayaan dengan Organizational Citizenship Behaviour di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur”.

¹ Hasil informasi dengan narasumber Bapak Agus Hermawan (Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Jakarta Timur), Pada hari Senin, tanggal 24/Oktober/2016

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa permasalahan yang di identifikasikan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan mampu meningkatkan OCB di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur?
2. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan dengan OCB di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur?
3. Apakah terdapat komitmen yang mempengaruhi kinerja di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan dengan komitmen di Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti pada:

1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variable Y (variable terkait) dan kepercayaan sebagai variable X (variable bebas)
2. Subjek penelitian yang merupakan sasaran dari penelitian ini adalah pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.
3. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2016 sampai dengan bulan Januari 2017.

D. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan dengan OCB di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur?”

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis kepada beberapa pihak, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai acuan untuk lebih memahami konsep kepercayaan dan OCB di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga, sebagai dasar untuk pengambilan keputusan tentang peningkatan kepedulian akan pentingnya membangun OCB di lingkungan dan lembaga organisasi pendidikan
- b. Bagi peneliti, sebagai masukan dan acuan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mendapatkan pengalaman baik secara penelitian, isi, dan cakrawala berpikir, khususnya tentang hubungan antara kepercayaan dengan OCB di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.
- c. Bagi pembaca, sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak-pihak yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dan juga dapat menjadi tambahan wawasan.