

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

“It doesn’t matter whether you do small or big job; what matters is job contentment.”

“Tidak masalah apakah Anda melakukan pekerjaan kecil atau besar; yang penting adalah kepuasan kerja.

- Mohith Agadi

Saat ini, semua elemen kehidupan terbawa arus perkembangan zaman, termasuk organisasi-organisasi yang semakin lama harus *up to date*. Likert (1961) berpendapat bahwa organisasi dapat dipandang sebagai sistem dari kelompok kerja yang saling berkaitan dalam satu tata tingkat. Manusia membutuhkan bantuan orang lain untuk bertukar pikiran, pendapat, tenaga, teknologi, biaya, lingkungan yang mendukung, dan peraturan untuk mencapai tujuan saat bekerja sama.

Seluruh organisasi akan berkompetisi dan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, baik dalam negeri maupun luar negeri. Untuk menghadapi situasi ini, seluruh organisasi hendaknya menyiapkan manajemen strategi, salah satunya dalam bidang sumber daya manusia (SDM). Maka dari itu sumber daya manusia dalam organisasi menjadi sangat penting untuk melihat keefektifan serta keberhasilan menjalankan tujuan organisasi yang tergantung pada kinerja dan kualitas sumber daya manusianya. Tidak dapat memilih sembarang orang untuk masuk dalam sebuah organisasi.

Organisasi mengharapkan kinerja individu yang maksimal untuk dapat mencapai keunggulan organisasi itu sendiri. Semakin baik SDM maka semakin baik tanggung jawab yang dikerjakannya. Pada dasarnya kinerja individu ataupun kelompok kerja yang dapat mempengaruhi kemajuan organisasi itu sendiri. Sebuah organisasi dapat menjadi refleksi dari sisi psikologis, etnik, ras, budaya, politik, dan sosial anggotanya karena organisasi terdiri dari aturan dan berbagai perilaku yang dibuat oleh anggotanya (Susilo, & Sakapurnama, 2016). Dengan kata lain, anggota organisasi akan memengaruhi perilaku organisasi dan kinerja organisasi tersebut.

Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Salah satu bentuk *outcomes* atau hasil penting yang diharapkan didapatkan dari proses perilaku organisasi adalah *organizational citizenship behavior* (Robbins & Judge, 2013). Perilaku ini tidak hanya pekerjaan *in-role* yaitu menyangkut *job description*; kewajiban dan tanggung jawab yang biasa dilakukan, namun juga *extra-role* yaitu memberikan organisasi lebih dari pada apa yang diharapkan (Soegandhi, Sutanto, & Setiawan, 2013). Menurut Sloat, perilaku tersebut melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang peka, dapat berempati kepada orang lain dan lingkungan, juga dapat menyelaraskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai yang ada di lingkungan sekitarnya (Soegandhi, dkk., 2013).

Menurut Krietner dan Kinicki (2003), kinerja sumber daya manusia (SDM) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi yang distandarkan perusahaan. *Organizational citizenship behavior* adalah suatu perilaku dalam organisasi yang memberikan benefit bagi perusahaan diluar dari kewajiban peran formal (Serim, Demirbag, & Yozgat, 2014). Apabila seorang individu menampilkan *organizational citizenship behavior* dapat berdampak terhadap penilaian kinerjanya (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

Menurut Kaswan (2015) *organizational citizenship behavior* mempunyai tiga karakteristik utama. Pertama, *organizational citizenship behavior* pada hakikatnya adalah perilaku sukarela dan jauh melampaui tuntutan pekerjaan yang diberikan. Deskripsi pekerjaan yang tertera dalam kontrak karyawan adalah hal yang wajib dilakukan, namun dalam *organizational citizenship behavior* karyawan tidak wajib terlibat karena perilaku tersebut bergantung pada kemauan dan keinginan karyawan itu sendiri. Kedua, *organizational citizenship behavior* tidak secara formal diakui oleh sistem penghargaan dalam suatu organisasi. Meskipun terlibat dalam aktivitas yang berefek pada peningkatan kinerja, namun hal ini tidak dapat dijamin karena tidak termasuk di dalam kontrak karyawan. Ketiga, *organizational citizenship behavior* mampu memfungsikan organisasi secara efektif dan efisien.

Dunia kerja yang semakin cepat berubah, penuh akan tekanan dan tuntutan untuk memajukan sebuah organisasi tersebut, membuat dibutuhkan terciptanya *organizational citizenship behavior* yang baik pada masing-masing karyawan seperti saling bahu-membahu dalam bekerja, membantu rekan yang kesulitan dalam bekerja, memberikan pendapat, dan diskusi terbuka dengan karyawan lainnya sehingga ditemukan solusi dalam setiap kesulitan pekerjaan agar terus memajukan organisasi. Yilidrim (2014) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan sikap yang dimiliki dan ditunjukkan oleh anggota organisasi yang mampu berkontribusi terhadap kesuksesan yang diraih oleh sebuah organisasi. *Organizational citizenship behavior* mendukung untuk menumbuhkan rasa saling bergantung antar anggota organisasi sehingga meningkatkan kerja sama antar anggota yang dapat tercapai (Serim, dkk., 2014). Rotundo dan Sackett juga menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu untuk berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja manajerial secara keseluruhan dalam suatu organisasi (dalam Susilo, & Sakapurnama, 2016).

Organizational citizenship behavior dapat memengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan diantaranya *organizational citizenship behavior* membantu karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja baik diri

sendiri maupun rekan kerja, membantu dalam meningkatkan produktivitas manajerial, membantu menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk pemeliharaan fungsi kelompok, menjadi sara yang efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan, dan meningkatkan efektivitas organisasi dengan menciptakan *social capital* (dalam Organ, dkk., 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Yildirim (2014), menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat berkontribusi secara positif terhadap efisiensi dan efektifitas organisasi dan ikut menentukan sebagian besar kesuksesan suatu organisasi. Dapat disimpulkan *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang diberikan karyawan diluar standar kewajiban kerja yang memberikan benefit terhadap organisasi.

Menurut penelitian Organ dan Moorman ditemukan bahwa *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi dan sikap kepemimpinan (dalam Susilo, & Sakapurnama 2016). Penelitian Organ dan Ryan (1995) juga menemukan bahwa hal yang paling kuat berhubungan dengan *organizational citizenship behavior* adalah kepuasan kerja. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya beberapa penelitian yang juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Organ & Ryan, 1995; Podsakoff, Whitting, Blume, Podsakoff, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Swaminathan dan Jawahar (2013) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Menurut hasil penelitian Mohammad, Habib, dan Alias (2011) kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam terciptanya *organizational citizenship behavior* di lingkungan

perguruan tinggi. Dalam penelitian ini, kepuasan kerja dianggap mampu mendorong karyawan untuk lebih bersedia bekerja melebihi tugas untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan dan kuat terhadap *organizational citizenship behavior* (dalam Susilo, & Sakapurnama, 2016).

Organ dan Ryan dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja sebenarnya sama dengan hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB (dalam Organ, dkk., 2006). Pada penelitian Zami (2008) kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja. Semakin tinggi kepuasan kerja terhadap hasil kerja yang dicapai, maka semakin tinggi pula kinerja mereka. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja, semakin baik pula kinerja yang diberikan dalam organisasi tempat ia bekerja dalam hal ini termasuk juga *organizational citizenship behavior* (dalam Busro, 2018).

Siegel dan Lane (1982) mengatakan bahwa mereka menerima batasan yang diberikan oleh Locke, bahwa kepuasan kerja adalah: *“the appraisal of one’s job as attaining or allowing the attainment of ones’s important job values, providing these values are congruent with or help fulfill one’s basic needs.”* Secara singkat, tulisan tersebut menjelaskan bahwa pencapaian kerja seseorang adalah nilai yang penting, selaras dengan memenuhi kebutuhan dasar seseorang. Kepuasan kerja merupakan hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya (Howell & Dipboye, dalam Munandar, 2014). Menurut Locke (dalam Munandar, 2014) berpendapat bahwa, individu akan merasa puas atau tidak tergantung pribadinya dalam mempersepsikan antara masalah yang mungkin timbul dalam bekerja, keinginan yang ingin dicapai dan hasil keluarannya.

Wether dan Davis mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi kesukaan atau ketidaksukaan menurut pandangan karyawan terhadap pekerjaannya (dalam Brahmasari & Suprayetno, 2008). Menurut penelitian Brahmasari dan Suprayetno (2008), kepuasan kerja merupakan kegembiraan atau

pernyataan emosi yang positif yang didapat dari hasil penilaian kerja. Kesimpulannya, kepuasan kerja adalah keadaan puas ataupun tidak puas yang dirasakan karyawan terhadap berbagai aspek pencapaian kerja yang telah dilakukan.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh masing-masing individu berbeda-beda, tergantung usaha dalam mencapainya, emosi yang dirasakan dalam mengerjakan suatu pekerjaan, juga capaian kerja yang didapat. Bila sifat yang ditunjukkan oleh karyawan adalah sifat positif maka karyawan tersebut merasakan kepuasan, sebaliknya jika karyawan menunjukkan sifat negatif maka karyawan tersebut menunjukkan hasrat ketidakpuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja bukan hanya muncul dari *reward* atau pun gaji yang diterima. Kondisi kerja, supervisi, rekan kerja, kenaikan jabatan atau promosi, komunikasi, keamanan kerja dan sifat pekerjaan juga menjadi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan (Spector, 2012).

Pada era globalisasi, perkembangan informasi dan pasar bebas, upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, serta memperkokoh persatuan dan kesatuan dibutuhkan pendidikan yang menunjang agar dapat menjawab berbagai tantangan dunia. Pentingnya fungsi pendidikan tinggi sebagai sebuah kebutuhan bagi masyarakat. Pendidikan dapat diraih melalui perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi yang saat ini menjadi perhatian.

Djokopranoto dan Indrajit (2004) mengatakan, perguruan tinggi adalah suatu institusi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang disebut dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pendidikan tinggi adalah kegiatan yang berproses untuk menghasilkan manusia terdidik. Penelitian adalah kegiatan menelaah suatu kaidah juga fenomena untuk menemukan kebenaran atau menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan, teknologi maupun kesenian. Pengabdian masyarakat adalah kegiatan berbagi untuk mencerdaskan dan memajukan kesejahteraan masyarakat melalui ilmu pengetahuan yang dimiliki maupun teknologi. Fenomena yang terjadi saat

ini, persaingan bukan hanya memandang perguruan tinggi sebagai pusat ilmu pengetahuan, penelitian dan pengabdian masyarakat tetapi suatu entitas korporat yaitu penghasil ilmu pengetahuan yang harus bersaing ketat untuk menjamin kelangsungan hidup.

Dalam perguruan tinggi, sumber daya manusia terutama tenaga pendidik (dosen) menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Karena mempunyai andil paling besar yang bertanggung jawab langsung pada mahasiswanya. Begitu pun, dengan karyawan seperti staff Administrasi Akademik, Tata Usaha (TU), staff Perpustakaan, dan lain sebagainya, yang turut mendukung kemajuan organisasi perguruan tinggi karena ikut andil dalam proses perkembangan organisasi tersebut seperti, membantu mahasiswa perihal administrasi dari mulai masuk kuliah sampai menjadi sarjana. Hal ini didukung oleh Handoko (2001) yang menyatakan bahwa sumber daya terpenting bagi suatu organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang yang telah memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka pada organisasi. Negara yang kompetitif membutuhkan tenaga pendidik yang kompeten. Saat ini yang dipandang bukan lagi masalah “apa, dimana dan bagaimana fungsi perguruan tingginya?” tetapi ada faktor lain yang menarik perhatian yaitu “bagaimana tenaga pendidik dan keluaran dari perguruan tinggi tersebut?”. Perguruan tinggi sebagai organisasi *non-profit* juga harus menyadari dan menghadapi masalah seperti ini. Dalam menghadapi fenomena ini, dibutuhkan pengelolaan serta manajemen strategi yang baik dalam perguruan tinggi salah satunya pada bidang SDM, yang tidak hanya menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi melainkan juga perilaku keorganisasian yang mendukung kelangsungan hidup organisasi.

Perguruan Tinggi terbagi menjadi dua, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Salah satu bentuk perguruan tinggi adalah universitas, yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan profesional dalam sekelompok disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian yang sejenis (Djokopranoto, & Indrajit, 2004). Universitas memiliki karakteristik sistem

organisasi tersendiri, dimana masukan (input) adalah calon mahasiswa dan sebagai keluarannya adalah lulusan mahasiswa, seperti sarjana S1, S2, dan doktor (dalam Kuningting, 2003). Menurut Blackburn dan Lawrence (dalam Kuningting, 2003), universitas adalah salah satu organisasi sosial di dunia yang paling dominan karena universitas memiliki peran penting dalam mempersiapkan seseorang untuk menduduki jabatan dan bergabung dalam posisi tertentu, mentransmisikan budaya pada generasi berikutnya, memberikan kritik pada masyarakat serta menghasilkan dan menerapkan ilmu pengetahuan.

Universitas sudah tersebar luas di berbagai wilayah metropolitan Jakarta yang sering disebut dengan Jabodetabek (Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi). Dalam pengertian mengenai universitas, sudah jelas bahwa perguruan tinggi harus melaksanakan salah satu tujuannya yaitu menciptakan tenaga profesional dari lulusannya. Hal ini membuat perlunya tenaga pendidik yang kompeten dan profesional yang berkontribusi bukan hanya terhadap mahasiswanya tetapi juga dengan keadaan universitas. Bahu membahu antar tenaga pendidik agar dapat mencapai tujuan universitas yang sebenarnya. Hal ini membutuhkan perhatian lebih diluar pekerjaan inti yang disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). Kinerja dan kepekaan yang baik antar tenaga pendidik tentunya berpengaruh pada *output* mahasiswanya. Begitu juga dengan OCB yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja tenaga pendidik dalam hal ini disebut dosen, maka semakin terlihat pelayanan baik yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini disebut mahasiswa dan keharmonisan organisasi tersebut. Ketika tenaga pendidik tidak mengalami kepuasan maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen (mahasiswa) tidak memuaskan.

Perguruan tinggi juga harus menciptakan keharmonisan dan ketangkasan dalam pelaksanaan administrasi juga pengadaan barang-barang untuk mendukung proses perkuliahan mahasiswanya. Karyawan yang dipekerjakan harus mempunyai perhatian terhadap detail, dan kerja sama yang kuat antar rekan kerja untuk keberhasilan tujuan organisasi tersebut. Karena, akan banyak hal yang

diurus oleh karyawan untuk membantu mahasiswa maupun dosen selama proses perkuliahan berlangsung, seperti surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dari mulai masuk kuliah sampai akan menjadi sarjana, juga surat menyurat untuk keperluan dosen, proses pembayaran uang kuliah, pendistribusian buku-buku ilmiah yang dipakai selama perkuliahan berlangsung, pembagian ruang kelas, pengadaan barang-barang penunjang perkuliahan, dan lain lain. Dilihat dari proses penyelenggaraannya untuk mengatasi pekerjaan dibutuhkan karyawan yang cepat tanggap dan mempunyai hubungan yang baik dengan rekan kerjanya karena pekerjaannya akan saling berhubungan satu sama lain dan harus saling membantu antar sesama rekan kerja. Hal ini membuat dibutuhkan perilaku inisiatif diluar pekerjaan inti yang disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB).

Dalam observasi peneliti, tenaga pendidik (dosen) dan karyawan yang berada di tingkat universitas masih kurang memiliki perilaku OCB dan kepuasan kerja pada pekerjaan yang dilakukan. Realitanya, dosen maupun karyawan tidak terlalu mepedulikan rekan kerjanya saat tidak masuk kerja, apalagi menggantikan jam kerja untuk membantu rekan kerjanya, tidak terlalu mepedulikan rekan kerjanya ketika memiliki banyak beban dalam pekerjaan. Sesama dosen memang saling menghormati tetapi masih ada beberapa individu yang tidak saling menghargai, contohnya dalam jam perkuliahan. Ketika dosen memakai jam perkuliahan diluar waktu yang ditentukan, padahal jam berikutnya ada mata kuliah lain yang ingin memakai kelas, hal seperti ini masih banyak ditemukan dalam perkuliahan. Masih ada beberapa dosen ataupun karyawan yang memiliki jarak dengan rekan lain karena faktor-faktor tertentu, seperti bersaing dalam jabatan, penilaian kinerja, dan cara mengajar.

Dosen memang menjalankan semua kewajiban yang sudah menjadi *jobdesknya*, tanpa disadari sebenarnya untuk meningkatkan perkembangan dalam organisasi. Tetapi tidak terlalu mengikuti perubahan dan perkembangannya secara detail, hanya menjalankan prosesnya karena kewajiban, contohnya tidak hadir dalam acara/kegiatan fakultas maupun acara-acara lain yang dibuat oleh

mahasiswanya. Dosen ataupun karyawan terkadang dalam memakai jam istirahat juga menghabiskan waktu yang seharusnya dilakukan untuk bekerja tetapi dilakukan untuk hal lain diluar pekerjaan, seperti mengobrol dengan rekan kerjanya karena sudah lama tidak bertemu, mengerjakan pekerjaan diluar kewajiban, dan mengurus kepentingan pribadi pada jam kerja.

Menuntaskan pekerjaan adalah hal yang wajar karena memang sudah menjadi tuntutan dan kewajiban. Banyak dosen yang mengeluh karena memiliki pekerjaan yang padat, seperti harus mengajar beberapa kelas dalam seminggu, merencanakan pembelajaran kedepan, tugas-tugas mahasiswa, penilaian, belum lagi tugas dan kegiatan dosen yang harus dikerjakan seperti membuat beberapa penelitian, mengikuti seminar, pelatihan dan kegiatan lainnya yang wajib diikuti, juga tuntutan pekerjaan sebagai pribadi dalam keluarga.

Karyawan dalam menjalankan pekerjaannya belum mampu untuk melakukan kerja sama yang baik antara rekan kerjanya, masih sering terjadi *missed communication* perihal urusan administrasi yang memang sudah menjadi beban kerjanya seperti alur administrasi dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi tersebut. Hal ini membuat orang yang menjalankan proses administrasi tersebut baik mahasiswa maupun dosen yang sedang membutuhkan menjadi terhambat karena harus menunggu lebih lama. Jarak antara karyawan dengan mahasiswa juga terkadang menjadi perhatian, dalam realitanya pasti ada karyawan administrasi maupun non-administrasi yang galak terhadap konsumennya dalam hal ini yaitu mahasiswa padahal sedang sangat dibutuhkan. Tetapi, para karyawan berubah menjadi baik ketika yang dihadapi itu adalah dosen universitasnya. Hal ini menandakan bahwa OCB yang terkandung dalam karyawan masih kurang karena rata-rata karyawan masih menciptakan perilaku organisasi yang pilih kasih. *Organizational citizenship behavior* (OCB) sangat dibutuhkan untuk mengajarkan karyawan bersikap adil dalam membantu rekan kerja maupun orang yang membutuhkannya seperti mahasiswa dan dosen dalam organisasi tersebut. Hal seperti ini terjadi dalam realita yang menjadi tanda tanya,

lalu bagaimana para dosen dan karyawan dapat mencapai kepuasan kerja agar tercipta perilaku diluar pekerjaan atau *organizational citizenship behavior* (OCB).

Penelitian yang dilakukan oleh Jihad Mohammad, Farzana Quoquab Habib dan Mohmad Adnan Alias, dengan judul “Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning”. Bertujuan untuk mengukur tingkat *organizational citizenship behavior* dan mengetahui bagaimana hubungan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dosen dan karyawan perguruan tinggi di Malaysia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam terciptanya *organizational citizenship behavior* di lingkungan perguruan tinggi. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada dosen dan karyawan perguruan tinggi di Malaysia. Dalam penelitian ini, kepuasan kerja dianggap mampu mendorong karyawan untuk lebih bersedia bekerja melebihi tugas untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Fenomena dan penelitian terdahulu yang membuat peneliti mengambil subjek penelitian yaitu dosen dan karyawan. Dosen dalam penelitian ini diartikan menurut UU No.20 Tahun 2003, Pasal 39 ayat 2 yaitu tenaga pengajar atau pendidik profesional dan ilmuwan yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidikan pada perguruan tinggi. Karyawan dalam penelitian ini diartikan menurut UU No.20 tahun 2013 pasal 1 BAB 1 (ketentuan umum) sebagai tenaga kependidikan yaitu anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan seperti wakil-wakil/kepala urusan, tata usaha (TU), laboran, dan staff perpustakaan. Peneliti memperluas sampel penelitian pada perguruan tinggi khususnya universitas. Karena, homogenitas penelitian-penelitian terdahulu tentang kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dilakukan di organisasi profit (perusahaan), maupun di salah satu institusi

pendidikan. Peneliti memperluas sampel penelitian pada perguruan tinggi khususnya universitas lintas wilayah yaitu di Jabodetabek karena, dengan banyaknya data dari dosen dan karyawan universitas negeri maupun swasta akan dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) pada dosen dan karyawan perguruan tinggi khususnya universitas.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) Pada Dosen dan Karyawan Universitas di Jabodetabek.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam menghadapi perkembangan dunia tenaga pendidik (dosen) harus berkembang sesuai dengan tuntutan yang berlaku karena, pendidik yang profesional dan kompeten tahu cara menghadapi perkembangan di bidang ini. Kinerja yang baik akan memengaruhi kepuasan kerja tenaga pendidik. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan berpengaruh pada *organizational citizenship behavior* (OCB) karena akan menjadi suatu organisasi yang harmonis dan dapat mencapai tujuannya. Dalam ranah perguruan tinggi, menurut observasi yang dilakukan, penulis melihat kurangnya kepuasan kerja dan OCB para dosen dan karyawan dikarenakan masih kurangnya kesadaran atau empati terhadap sesama rekan kerja, tugas yang terlampau banyak, baik tugas sebagai dosen untuk mahasiswa, tugas sebagai dosen untuk universitas, maupun tugas pribadi dalam keluarga yang tidak dapat dijalankan secara penuh sebagaimana mestinya. Hal ini membuat penulis ingin mengetahui kebenaran pengaruh *job satisfaction* terhadap OCB pada dosen dan karyawan universitas di Jabodetabek.

1.3 Pembatasan Masalah

Fokus penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada dosen dan karyawan universitas di Jabodetabek. Karena, peneliti jarang menemukan penelitian lintas wilayah terkait OCB.

1.4 Rumusan Masalah

Penelitian ini ingin mengetahui:

- Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh dengan *organizational citizenship behavior* pada dosen universitas di Jabodetabek?
- Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan universitas di Jabodetabek?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh dengan *organizational citizenship behavior* pada dosen dan karyawan universitas di Jabodetabek, juga mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada dosen dan karyawan universitas di Jabodetabek.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambahkan keilmuan mengenai keterikatan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada tingkat perguruan tinggi khususnya universitas.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan temuan baru yang hasilnya dapat dipakai sebagai bahan evaluasi dan perkembangan untuk tenaga

pendidik yang bekerja dalam organisasi, khususnya tenaga pendidik dalam perguruan tinggi yang terpilih dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* yang terjadi pada sebuah organisasi dalam penelitian ini yaitu perguruan tinggi, agar didapat temuan yang akurat mengenai dimensi apa yang paling berpengaruh dengan OCB.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Tempat Penelitian

Untuk memberikan referensi atau alternatif perbaikan manajemen strategi Sumber Daya Manusia seperti program pengembangan dan pelatihan kerja karyawan.

2. Subjek Penelitian

Untuk memberikan bahan evaluasi kerja yang sehat, mengetahui kinerja dan memotivasi diri dalam bekerja kedepannya.

3. Masyarakat Luas

Memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan kerja, juga pengaruhnya pada *organizational citizenship behavior*. Agar dapat menjadi pertimbangan setiap individu atau sebuah organisasi dalam menentukan dan mengelola manajemen strategi sumber daya manusia agar dapat lebih berkembang dari sebelumnya.

