

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam menciptakan dan melahirkan sumber daya manusia. Oleh karena itu pendidikan sangat penting dalam rangka mengangkat harkat dan martabat bangsa. Begitu juga dengan lembaga pendidikan, dalam pengelolaannya tanpa dibantu oleh tenaga-tenaga yang mahir dan handal, tentu akan menjadi sekolah yang kurang bermutu.

Penyelenggaraan pendidikan di sekolah merupakan sebuah sistem yang melibatkan banyak komponen, termasuk salah satunya adalah pegawai tata usaha. Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Peran pegawai tata usaha sangat strategis untuk membantu kelancaran pekerjaan dari kepala sekolah. Tanpa dibantu oleh pegawai tata usaha, kepala sekolah melaksanakan tugasnya yang berat, disamping harus berpikir keras tentang bagaimana mengembangkan organisasi lembaga pendidikan yang dipimpinnya. Hal seperti ini akan menghambat lajunya perkembangan organisasi yang dipimpinnya. Semuanya sangat penting untuk perkembangan dan majunya sekolah, khususnya dalam proses pendidikan dan pengajaran.

Sebagai bagian dari organisasi sekolah, pegawai tata usaha sekolah mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam memainkan perannya sebagai pelaku organisasi pegawai tata usaha sekolah tidak hanya dituntut mempunyai perilaku *in role* tetapi juga harus mempunyai perilaku *extra role* atau perilaku anggota organisasi dapat disebut juga dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. *OCB* sangatlah diperlukan dalam mencapai pelayanan yang terbaik penyedia jasa yaitu dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana pegawai tata usaha akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada siswa, orang tua siswa dan masyarakat. Sikap perilaku karyawan tersebut dilakukan dengan suka rela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan dengan baik.

OCB ini sangat jarang diperhatikan bahkan diabaikan oleh pegawai tata usaha sekolah, mereka cenderung beranggapan bahwa tugasnya merupakan suatu beban dan mengakibatkan rendahnya mutu kinerja pegawai. Dalam sebuah artikel terangkum beberapa indikator yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha sekolah masih rendah, yaitu:

Pertama, masih banyak pegawai tata usaha sekolah yang belum mempunyai kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. Kedua, masih rendahnya

disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai tata usaha sekolah dalam menjalankan tugas-tugas mereka sebagai pegawai tata usaha sekolah. Ketaatan sebagian mereka barulah sekedar ketika ada kepala sekolah. Bila kepala sekolah tidak ada atau keluar karena suatu keperluan, maka para pegawaipun juga akan menghilang satu persatu. Ketiga, masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. Banyak orang tua, siswa ataupun warga masyarakat yang berurusan kurang dilayani dengan penuh keramahan, penuh perhatian, cepat, tepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Terkadang kala ternyata untuk mengurus surat pindah maupun surat keterangan saja harus "batele-tele". Dan yang lebih parahnya lagi kadang-kadang harus pakai "tanda terimakasih" pula.¹

OCB sangatlah penting dalam memajukan tujuan organisasi. Di sekolah pegawai tata usaha sebagai pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengambilan keputusan makin tepat.

Pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha haruslah optimal tanpa meminta imbalan apapun karena hal tersebut sudah menjadi tugas pokok bagi pegawai tata usaha. Terbaikannya *OCB* oleh pegawai tata usaha sekolah mengakibatkan organisasi kurang berjalan dengan efektif. Karena dalam hal ini sekolah harus memberikan pelayanan optimal baik bagi warga sekolah maupun masyarakat, tidak seperti pada isu berikut:

¹ Junaidi, *Menyoal Mutu Pegawai TU Sekolah*, 2007, h.1 (diakses pada tanggal 11 september 2013) (<http://re-searchengines.com/0807junaidi.html>)

Pungutan liar dan kurangnya transparansi keuangan masih marak terjadi di instansi sekolah, baik sekolah dasar maupun menengah. Indonesia Corruption Watch (ICW) menemukan sejumlah kasus yang terjadi di sejumlah sekolah negeri di 31 kota/kabupaten di seluruh Indonesia.

Koordinator Divisi Monitoring Pelayanan Publik ICW, Febri Hendri, mengatakan sejumlah orang tua murid mengeluhkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pihak sekolah. "Pungutan liar ini, mulai dari biaya untuk ijazah, biaya daftar ulang, jual beli formulir, dan pungutan uang seragam," ujarnya.²

Isu serupa terjadi pada berita berikut:

Seorang pegawai tata usaha di salah satu SMA negeri di DKI Jakarta meminta pungutan kepada seorang murid pindahan sebesar belasan juta rupiah agar dapat bersekolah di tempat baru. Orang tua murid ingin mengadukan hal tersebut kepada Gubernur DKI Jakarta.³

Dari isu tersebut dapat dilihat bahwa tidak adanya transparansi yang diberikan sekolah kepada masyarakat. Khususnya pelayanan yang dilakukan pegawai tata usaha sekolah dalam memberikan pelayanan akademik terhadap siswa. Dalam faktanya sekolah negeri tidak menerima pungutan biaya apapun. Tetapi pegawai tata usaha tersebut meminta pungutan biaya kepada murid yang tidak seharusnya ada pungutan biaya dari sekolah. Perilaku pegawai tersebut jelas tidak menunjukkan OCB. Karena pegawai meminta pungutan dengan alasan agar proses administrasi berjalan dengan cepat dan lancar. Seharusnya hal tersebut sudahlah menjadi

² REPUBLIKA.CO.ID, JAKARTA, *Pungutan Liar di Instansi Sekolah, 2013* (diakses pada tanggal 10 Desember 2013) (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/12/07/11/m7086w-pungutan-liar-di-instansi-sekolah>)

³ Suara Pembaruan, *Katanya di Jakarta sekolah gratis, tapi masih ada pungutan hingga 12 juta rupiah*, 2013, h.1 (diakses pada tanggal 11 september 2013) (<http://www.suarapembaruan.com/metropolitan/katanya-di-jakarta-sekolah-gratis-tapi-masih-ada-pungutan-hingga-rp-12-juta/38232>)

pekerjaan wajib bagi pegawai tata usaha yang harus mengoptimalkan kinerjanya dalam pelayanan sekolah.

Perilaku anggota organisasi atau lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* merupakan sikap atau perilaku pegawai di mana ia melakukan tugas lebih atau di luar deskripsi kerja. Jika pegawai dalam organisasi memiliki *OCB* maka usaha untuk mengendalikan pegawai menurun karena pegawai dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Menurut Organ:

*Organizational Citizenship Behaviour is Individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and in the aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization.*⁴

OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif dan efisien organisasi. *OCB* bersifat bebas dan suka rela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan pilihan personal.

Pegawai yang melakukan pekerjaan dapat merasa tidak puas karena mungkin merasa diperlakukan tidak adil oleh organisasi tempat ia bekerja. Misalnya karena adanya perbedaan upah, sementara

⁴ Denis W. Organ et al, *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences* (California: Sage Publication, 2006), h. 3

prestasi pegawai tersebut relatif sama dengan pegawai lainnya atau sering dibebani tugas yang berat, tanpa adanya imbalan ekstra atau bonus yang layak. Ketika individu merasakan suatu ketidakadilan, maka moral mereka akan turun dan memungkinkan mereka untuk meninggalkan tanggung jawab tugasnya. Dalam hal ini keadilan sangatlah penting, karena jika pegawai diperlakukan secara adil maka pegawai akan membalasnya dengan *OCB*.

Greenberg dalam bukunya yang berjudul *Hand Book of Organizational Justice* menyatakan, “*organizational justice to refer to people's perceptions of fairness in organizations.*”⁵ Keadilan organisasi mengacu pada persepsi orang terhadap keadilan dalam organisasi.

Keadilan organisasi menggambarkan persepsi individu mengenai keadilan yang mereka rasakan dari sebuah organisasi dan reaksi perilaku mereka terhadap persepsi tersebut. Terciptanya rasa keadilan dapat menumbuhkan sikap dan perilaku positif pegawai untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Karena keadilan organisasi merupakan motivator penting dalam suatu lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat bahwa pegawai yang merasakan adanya keadilan dalam organisasi tempat bekerja, mereka akan memperlihatkan *OCB*. Sehingga mereka akan

⁵ Greenberg and J. Colquitt, *Handbook of Organizational Justice* (USA: Lawrence Erlbaum Associates, 2005), h. 5

melakukan kinerja yang lebih baik dan melakukan apa saja demi tercapai tujuan organisasinya. Untuk itu, peneliti perlu melakukan penelitian apakah terdapat hubungan antara keadilan organisasi dengan *OCB* pegawai tata usaha SMA Negeri di daerah kota Jakarta Utara.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara keadilan distributif dengan *OCB* pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?
2. Apakah terdapat hubungan antara keadilan prosedural dengan *OCB* pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?
3. Apakah terdapat hubungan antara keadilan interaksional dengan *OCB* pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?
4. Bagaimana keadilan organisasi yang dirasakan pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?
5. Bagaimana bentuk *OCB* yang ditunjukkan pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?
6. Apakah terdapat hubungan antara keadilan organisasi dengan *OCB* pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini hanya membatasi masalah pada keadilan organisasi dengan *OCB*. Permasalahan penelitian ini terfokus pada:

1. Keadilan organisasi dibatasi pada persepsi dimana pegawai merasa diperlakukan secara adil di tempat kerja, yang meliputi keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional.
2. *OCB* dibatasi pada perilaku ekstra pegawai yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja serta pegawai memberikan kontribusi dalam bekerja diluar persyaratan kerja yaitu bentuk *OCB* yang ditampilkan pegawai.
3. Subjek penelitian yaitu sasaran dari penelitian ini adalah pegawai tata usaha SMA negeri di kota Jakarta Utara.
4. Lokasi penelitian adalah SMA Negeri di kota Jakarta Utara

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah terdapat hubungan antara keadilan organisasi dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* pegawai tata usaha di SMA negeri kota Jakarta Utara?”

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai acuan atau pedoman untuk menambah dan memperkaya pemahaman serta wawasan tentang keadilan organisasi dan *OCB* pegawai tata usaha sekolah

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Sebagai acuan dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai tata usaha dengan menerapkan keadilan organisasi sehingga pegawai tata usaha dapat meningkatkan kinerja.

b. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman mengenai bentuk keadilan organisasi di sekolah yang berkaitan dengan *OCB* pegawai tata usaha sekolah.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai keadilan organisasi dan *OCB* pegawai tata usaha sekolah.