

BAB I

PENDAHULUAN

Tak ada organisasi yang bisa bertahan tanpa ada peningkatan efisiensi dan efektivitasnya di era globalisasi saat ini yang selalu dicirikan dengan cepatnya perubahan kondisi ekonomi secara dengan menyeluruh. Organisasi tak langsung secara eksklusif berfokus pada tingkat penjualan yang tinggi, persaingan untuk pangsa pasar, dan hasil jangka pendek yang lainnya. Organisasi mulai mempertimbangkan aspek-aspek seperti kapasitas sumber daya dan proses produksi yang memengaruhi kinerja jangka panjang. Keberhasilan suatu perusahaan guna meraih keberhasilan dan tujuannya yang tak lepas dari peran karyawannya, oleh karena itu SDM di perusahaan memegang peranan yang sangatlah vital.

Efektifitas organisasi sangat ditentukan oleh perilaku karyawan di dalamnya. Efektivitas seseorang ialah salah satu aspek yang berdampak ke aktivitas organisasi supaya tujuannya bisa terealisasikan dengan maksimal dan baik. Tujuan organisasi bakal tercapai jika organisasi mempunyai SDM dengan kualitas baik yang membuatnya bisa memberikan kontribusi terbaik dan meningkatkan kinerja yang baik bagi organisasi dan karyawan itu sendiri. Efektivitas SDM perusahaan dalam melaksanakan tugasnya tergantung pada kualitasnya (Luthans, 2006).

Kinerja individu pada hakikatnya berpengaruh ke kinerja tim, yang akan berpengaruh ke kinerja organisasi dengan menyeluruh, oleh karena itu organisasi biasanya merasa jika dalam meraih keunggulan maka mereka wajib mengupayakan pada kinerja individu dengan maksimal. Kinerja yang baik mengharuskan karyawan bertindak dengan cara yang diinginkan organisasi dari mereka (Fory, 2018).

Akan tetapi masih banyak tindakan karyawan yang tidak sesuai dengan tuntutan organisasi sekarang di tempat kerja, yang mana karyawan memberikan kontribusi yang negatif bagi organisasi sehingga dapat menurunkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Salah satu perilaku tersebut adalah indisipliner. Kasus indisipliner yang diberitakan oleh www.timesindonesia.co.id mengenai dua karyawan di lingkungan PT PJB PLTU Paiton Kabupaten Probolinggo Jawa Timur yang melakukan pungli terhadap calon karyawan. Akhirnya pihak perusahaan memberlakukan skorsing kepada kedua karyawan yang melakukan pungli tersebut.

Terdapat juga kasus lain yang tidak memberikan kontribusi lebih terhadap organisasi, melainkan malah mempersulit organisasi. Berita yang dilansir oleh www.kompas.com terkait demo buruh perusahaan nikel yang berlokasi di PT Virtue Dragon Nickel Industry (VDNI) di

Kec. Morosi, Konawe, Sulawesi Tenggara (Sultra) menjelaskan bahwa buruh perusahaan tersebut meminta perusahaan untuk bisa membuat gaji mereka naik serta mengangkat mereka menjadi karyawan tetap. Massa yang bisa masuk ke perusahaan melakukan perilaku anarkis. Terjadi pembakaran ke puluhan motor, ekskavator, dump truck, dan bangunan.

Dua kasus yang dipaparkan ialah bukti kualitas kerja karyawan yang rendah di Indonesia, khususnya dalam permasalahan tingkah laku dan mentalitas kerja. Kasus serupa terkait dengan perilaku-perilaku karyawan yang tidak sesuai dengan tuntutan organisasi juga terjadi di perusahaan PT Capella Dinamik Nusantara Medan. Hasil wawancara dan observasi peneliti dengan beberapa karyawan dan bagian personalia membuktikan rendahnya kualitas kerja di perusahaan tersebut, seperti tindakan sepele yang dilakukan oleh para karyawan disebabkan sistem kehadiran yang menggunakan sistem berbasis aplikasi. Karyawan yang menganggap remeh hal tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah karyawan yang terlambat dan tidak hadir. Selain itu, terjadi perilaku kasar di lingkungan perusahaan yang dilakukan oleh salah satu karyawan terhadap OB (*Office boy*). OB merupakan jabatan *operational* dimana mereka memiliki deskripsi pekerjaan meliputi: membantu memfotokopi berkas, serta aktivitas lainnya yang berhubungan dengan administrasi perkantoran. Kejadian tersebut terjadi lantaran karyawan yang meminta bantuan OB untuk mengambil berkas pada saat OB tersebut sedang menyalin berkas lain. Dikarenakan adanya pekerjaan lain, OB meminta karyawan tersebut untuk bersabar atau mengambil berkas itu sendiri jika tidak dapat menunggu yang bersangkutan. Karyawan tersebut menolak untuk melakukannya sendiri dan malah melontarkan kata-kata kasar kepada OB tersebut. Setelah terjadi perdebatan, karyawan tetap tidak mengambil berkas tersebut, sehingga OB merasa karyawan tersebut tidak dapat menjaga hubungan yang baik dengan sesama karyawan yang pastinya dapat mengganggu operasional kantor.

Kasus-kasus yang diuraikan di atas tentunya tak bisa dibiarkan terus menerus sebab berpengaruh ke efisien dan efektivitas organisasi. Tidak adanya keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi positif bagi organisasi yang muncul dari dalam individu menyebabkan karyawan tak mempunyai dedikasi dalam memberi yang paling baik untuk organisasi. Kemauan karyawan dalam memberikan kontribusi positif yang melebihi tuntutan dan tanggung jawabnya bagi organisasi dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

OCB didefinisikan sebagai tingkah laku seseorang yang otonom, tak terkait dengan sistem reward dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan menyeluruh dalam fungsi organisasi (Organ, dkk., 2006). Sifatnya sukarela dan bebas sebab tindakan ini ialah

keputusan pribadi dan bukan keputusan yang diamanatkan oleh deskripsi pekerjaan atau persyaratan peran yang jelas dituntut berdasarkan keputusan perusahaan (Saleem dan Amin, 2013).

Menurut Dyne (dalam Muhdar, 2015), OCB digunakan untuk menggambarkan tingkah laku karyawan. OCB mengacu pada konsep *extra-role behavior* (ERB), yang dijabarkan dengan tindakan yang secara langsung dan mengarah pada peran pengharapan yang menguntungkan organisasi. Jadi, menurut Muhdar (2015), OCB ialah kegiatan pro-sosial, *extra-role*, dan fungsional yang menggerakkan organisasi, kelompok, dan individu.

Menurut Organ (2006), OCB memiliki lima dimensi utama, yakni; 1) *Altruisme* (perilaku menolong) ialah sikap di mana karyawan membantu rekan kerja yang sedang berjuang tanpa mempertimbangkan keuntungan pribadi; 2) *Courtesy* (sopan) ialah sikap yang berusaha mempertahankan hubungan positif di antara staf guna mencegah konflik antarpribadi; 3) *Civic Virtue* (mengutamakan kepentingan bersama) ialah partisipasi individu dalam kegiatan organisasi dan kepedulian atas keberlanjutan organisasinya; 4) *Sportmanship* (toleransi tinggi) ialah praktik menerima keadaan yang tidak menguntungkan di dalam organisasi tanpa keberatan yakni melalui toleransi; 5) *Conscientiousness* (kesungguhan dalam bekerja) ialah karyawan yang tulus dalam bekerja dan melampaui persyaratan uraian tugas yang telah ditentukan.

Keputusan karyawan dalam menggunakan OCB pada pekerjaannya bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor. Cohen (2006) berpendapat jika nilai budaya (etnisitas) memiliki dampak yang signifikan terhadap varians OCB. Juga, studi Zulhawati (2015) memperlihatkan jika selain motivasi dan pemberdayaan, nilai-nilai budaya ialah faktor penting dan memiliki dampak langsung dengan variabel OCB. Kepercayaan dan nilai berdampak pada praduga serta tingkah laku organisasi yang mengarahkan perilaku karyawan.

Nilai budaya didefinisikan oleh Hofstede dan Minkov (2010) sebagai dua konstruksi yakni nilai dan budaya. Nilai ialah keyakinan yang masyarakat atau individu nilai krusial. Nilai-nilai individu menginstruksikan mereka untuk bertindak selaras dengan budayanya. Nilai berfungsi sebagai standar dalam mengarahkan perilaku di kehidupan manusia. Budaya dikatakan sebagai program mental (*software of the mind*) dengan pola tindakan (*actions*), perasaan (*feelings*), dan pemikiran (*thinking*), (Hofstede dan Minkov, 2010). Pada umumnya, "nilai budaya atau budaya" ialah kepercayaan yang semua warga suatu budaya atau negara yang telah disepakati.

Keyakinan, sikap, nilai, dan pandangan yang dimiliki setiap karyawan berbeda-beda tergantung pada latar belakang nilai budaya mereka dan berubah dari orang ke orang.

Perbedaan budaya tersebut dapat berkaitan dengan adanya perbedaan suku atau etnis antar pekerja. Indonesia ialah negara yang kaya dengan keragaman suku bangsa dan budaya dari Sabang - Merauke. Masing-masing suku bangsa di Indonesia memiliki kebudayaan yang beragam satu sama lain. Namun, para suku yang terdapat di Indonesia tak hanya berasal dari Indonesia, suku yang berasal dari luar Indonesia juga datang dan memasuki wilayah Indonesia sejak zaman dahulu, salah satunya adalah suku Tionghoa.

Istilah Tionghoa ialah istilah baku yang dunia Melayu pakai hingga akhir abad ke-19. Kata Tionghoa mengacu pada orang Tionghoa atau orang keturunan Tionghoa di Malaya dan Hindia Belanda (Surya, 2009). Bjerke (2000) memaparkan ciri-ciri budaya Tionghoa dalam konteks bisnis atau korporasi dalam lima bahasan, yakni fleksibel serta bertahan hidup (*flexibility and endurance*), harga diri dan wibawa (*face and prestige*), jaringan relasi (*guanxi*), kekeluargaan (*familism*), dan kekuasaan dan otokrasi (*power and autocracy*). Nilai-nilai yang didapat orang dari lingkungan budaya miliknya bakal berdampak dan tercermin dalam perilakunya. Seperti pada dimensi *familism* (keluargaan), karyawan etnis Tionghoa mampu menciptakan hubungan positif dengan individu-individu di perusahaannya sendiri maupun dari luar perusahaan. Rasa kekeluargaan tersebut mampu meningkatkan perilaku OCB antar karyawan, salah satunya adalah dimensi *Altruism* (perilaku menolong).

Sidin, dkk., (2021) melalui penelitiannya terhadap 500 responden pada perawat suku Bugis, Makassar, Toraja, dan Mandar menunjukkan hasil bahwa perawat suku Bugis mempunyai tingkat OCB yang tinggi. Dedikasi perawat agar mempunyai OCB yang tinggi ialah cerminan dari nilai-nilai budaya *siri na passe* yakni prinsip hidup masyarakat Bugis yang sudah menjadi aturan hidup secara turun-temurun dan berdampak pada semua perilaku dalam di sehari-hari saat bekerja. Senada dengan hasil penelitian Jemmy, dkk., (2022) yang juga memperlihatkan adanya korelasi nilai budaya dengan OCB perawat RSIA Kota Makassar.

Berdasar pada penjabaran di atas, guna melihat apakah *cultural values* seseorang memiliki hubungan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, maka peneliti hendak menjalankan penelitian berjudul "**Hubungan antara Cultural Values dengan Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan Etnis Tionghoa**" dengan rumusan masalah "Apakah terdapat hubungan antara *cultural values* dengan *organizational citizenship behaviour* pada karyawan etnis tionghoa?"

Pada studi ini hipotesisnya ialah adanya hubungan positif antara *cultural values* dengan OCB pada karyawan etnis Tionghoa. Asumsinya adalah bila *cultural values* yang karyawan miliki tinggi maka OCB-nya tinggi, dan sebaliknya.

Tujuan dari studi ini ialah guna mencari tahu hubungan dan peran nilai-nilai budaya dalam *organizational citizenship behaviour* karyawan beretnis Tionghoa. Tujuan dari studi ini ialah guna memajukan ilmu psikologi, utamanya Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya dalam kaitannya akan nilai-nilai budaya dan OCB. Studi ini diharapkan dapat memberi bahan evaluasi diri serta masukan untuk karyawan etnis Tionghoa dalam menuntaskan rendahnya *organizational citizenship behavior* yang mungkin terjadi akibat karyawan bekerja tidak sesuai dengan *cultural values*-nya. Bagi perusahaan sendiri diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada perusahaan khususnya terkait upaya mengevaluasi perilaku karyawan etnis tionghoa guna meningkatkan kualitas dan kinerja sumber daya manusia.