

**HUBUNGAN ANTARA ETOS KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UP3
SEMARANG**

Anisa Nur Indah Sari
15000119140251

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Kampus Undip Tembalang, Semarang, 50275
Email: anisanrdh@gmail.com

ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan, karyawan merupakan aset yang paling berharga. Mereka bukan hanya dituntut untuk bekerja dengan standar perusahaan namun juga untuk menunjang kemajuan organisasi. Untuk itu, diperlukan karyawan yang sanggup melaksanakan lebih dari tanggung jawabnya yang disebut dengan *organizational citizenship* (OCB). OCB salah satunya dipengaruhi oleh etos kerja, yang merupakan keyakinan serta cara pandang karyawan yang mendorong munculnya perilaku semangat bekerja untuk meraih hasil yang optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi hubungan antara etos kerja dan OCB pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Semarang. Penelitian ini melibatkan 107 karyawan yang dipilih secara acak dengan menggunakan metode *cluster random sampling*. Data dikumpulkan melalui penggunaan dua skala pengukuran, yaitu skala etos kerja (23 item valid, $\alpha = 0.859$) dan skala OCB (22 item valid, $\alpha = 0.924$). Untuk menguji hipotesis, digunakan analisis regresi sederhana yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara etos kerja dan OCB pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Semarang ($r_{xy} = 0.712$; $p = ,001$ ($p < 0.05$)). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi etos kerja karyawan, maka semakin tinggi pula perilaku OCB yang mereka tunjukkan. Sebaliknya, jika etos kerja karyawan menurun, perilaku OCB mereka juga cenderung menurun di PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

Kata kunci: etos kerja, *organizational citizenship behavior*, karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu organisasi, sumber daya manusia ialah aspek yang sangat berarti serta sangat memastikan dibanding sumber energi yang lain (Husaini, 2017). Bangun (2012), menyatakan bahwa SDM yang sanggup meningkatkan keahlian serta kompetensinya dengan baik bisa menunjang kemajuan organisasi. Robbins dan Judge (2015), menyatakan dibutuhkan karyawan yang sanggup melaksanakan lebih dari hanya tugas biasa untuk menggapai kemajuan organisasi. Kemajuan organisasi bisa dicapai kala karyawan bersedia melaksanakan tugas lebih dari tanggung jawabnya (*extra role*) yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* (yang selanjutnya disingkat dengan OCB) (Setyawan & Sahrah, 2012).

Robbins dan Judge (2015) menjelaskan perusahaan yang berkembang memiliki pegawai yang ingin melaksanakan lebih dari tugas pokok mereka. Di tempat kerja yang terus berjalan dan banyak tugas yang harus diselesaikan, dibutuhkan fleksibilitas dari para karyawan yang bekerja dalam sebuah tim. Karyawan yang memiliki perilaku OCB seperti menolong orang lain dalam kelompok, menjadi sukarelawan dalam mengerjakan pekerjaan ekstra, menghindari konflik, semangat dalam bekerja, menghormati peraturan organisasi, dan dengan bijaksana mentolerir gangguan mengenai pekerjaan sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan dan

menginginkan karyawan yang dengan sukarela memiliki kehendak untuk melaksanakan pekerjaan yang tidak tertulis di dalam deskripsi tugas (Robbins & Judge, 2015). Organ dkk. (2006) menyatakan bahwa OCB memiliki fungsi yang begitu penting untuk organisasi. OCB mengoptimalkan produktivitas dan efisiensi karyawan sehingga berkontribusi pada fungsi efektif dari organisasi.

Hasil dari penelitian Chelagat dan Kemboi (2015) menjelaskan bahwa karyawan bank yang memperlihatkan perilaku OCB seperti bersedia mengambil tugas tambahan, secara sukarela menolong karyawan baru, menjaga sikap positif, dan mentolerir ketidaknyamanan di tempat kerja agar tetap dapat mengikuti perkembangan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi. Karyawan pun berusaha untuk menghindari konflik dengan rekan kerja yang diwujudkan dengan tidak menggali kekurangan dari kolega. Penelitian yang dilakukan melahirkan pengetahuan baru bahwa apabila perilaku-perilaku itu dilakukan oleh seluruh karyawan, kinerja organisasi pun akan lebih optimal. Penelitian lainnya dilakukan oleh Gunawan dan Solang (2013) memperoleh hasil bahwa OCB memiliki dampak terhadap perilaku kerja karyawan dan juga kepuasan pengguna layanan. Karyawan hotel menunjukkan perilaku OCB seperti rela bekerja lebih lama dari waktu yang seharusnya. Berlandaskan hasil dari penelitian tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa organisasi membutuhkan karyawan yang mau menyumbangkan usaha lebih dari apa yang ditugaskan kepada mereka. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (2015), karyawan dengan perilaku OCB

menunjukkan perilaku kerja yang lebih baik dan berkontribusi dalam mendukung berkembangnya kinerja dari organisasi (Winardi dkk., 2012).

Setiap organisasi, termasuk perusahaan penyedia layanan listrik di Indonesia, membutuhkan perilaku OCB dari karyawan mereka. PT. PLN (Persero) memiliki struktur organisasi yang terdiri dari unit-unit pelaksana yang berfungsi sebagai subdivisi dari unit induk atau pusat yang bertujuan untuk membagi wilayah layanan PLN menjadi unit-unit yang lebih kecil agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berfokus dan langsung berhubungan dengan masyarakat. Salah satu unit yang termasuk dalam unit pelaksana tersebut adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kota Semarang.

Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) merupakan bagian dari unit distribusi yang bertanggung jawab untuk mengelola kegiatan pembangkitan skala kecil, distribusi, niaga, dan manajemen pelanggan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Banyak tugas dari karyawan UP3 yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Beberapa tugas karyawan UP3 termasuk mengawasi pengelolaan konstruksi, operasi, dan pemeliharaan pembangkit dan distribusi dengan efisiensi, mengevaluasi dan mengontrol proses pengadaan barang dan jasa, serta mengelola inventaris material pembangkit dan distribusi untuk keperluan pemasaran dan pemeliharaan. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab mengelola pusat panggilan (*call center*) guna meningkatkan penjualan tenaga listrik dan kepuasan pelanggan.

Bekerja menjadi karyawan di PT. PLN (Persero) mengharuskan karyawan untuk bekerja sama mewujudkan visi mereka, yaitu menjadi

organisasi listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energi. Agar bisa mewujudkan seluruh tujuan yang dimiliki PT. PLN (Persero), tidak hanya dibutuhkan karyawan yang berkualitas tinggi, namun juga diperlukan karyawan yang mau melakukan tugas ekstra tanpa menuntut timbal balik (OCB).

Keberlangsungan OCB pada sebuah perusahaan dapat dilihat melalui kepuasan pelanggan. OCB karyawan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan berbagai mekanisme. Karyawan dengan perilaku OCB akan memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan di luar tanggung jawabnya, seperti memberikan informasi yang berguna atau solusi kreatif yang berguna bagi kebutuhan pelanggan (Podsakoff & Mackenzie, 1994). Karyawan dengan OCB akan berinisiatif untuk memecahkan masalah dengan memberikan solusi yang memuaskan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan menunjukkan perilaku memberikan dukungan kepada pelanggan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa dibantu dalam memakai layanan perusahaan (Organ dkk., 2006).

Jika perilaku OCB berhasil diterapkan di suatu perusahaan, kemungkinan besar tingkat kepuasan pelanggan akan tinggi. Namun, Permatasari dkk. (2015) menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan PT. PLN (Persero) rayon Semarang Selatan termasuk dalam kategori tidak puas. Untuk meningkatkan kepuasan tersebut, perlu dilakukan perbaikan pada persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, serta disiplin petugas pelayanan. Penelitian lain oleh Rochmana dan Yuniningsih

(2016) menemukan beberapa aspek yang tidak memuaskan bagi pelanggan PT. PLN (Persero) rayon Semarang Tengah yakni meliputi prosedur layanan, penanganan pengaduan, saran, masukan, dan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil kedua penelitian tersebut, OCB di PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dianggap belum efektif secara memadai.

Perilaku OCB yang tinggi pada karyawan dapat melahirkan sebuah iklim dan kondisi kerja yang baik di lingkungan organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja karyawan (Ratnasari, 2010). Namun, ketika karyawan mempunyai perilaku OCB yang rendah, maka kinerja karyawan pun menurun. Untuk melahirkan perilaku OCB pada karyawan tentunya tidak mudah. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi munculnya perilaku OCB. Wirawan (2014) menyatakan beberapa faktor yang memengaruhi memunculkan perilaku OCB seperti keterlibatan, tanggung jawab sosial, usia, iklim organisasi, dan lain sebagainya. Di perusahaan, perilaku OCB bisa dipicu oleh beberapa faktor, salah satunya ialah komitmen organisasi (Organ dkk. 2006). Salah satu pemicu lahirnya komitmen organisasi adalah etos kerja. Etos kerja dapat meningkatkan keterkaitan karyawan pada organisasi, sehingga karyawan memiliki rasa tanggung jawab dan merasa keberhasilan organisasi menjadi kepentingan yang tinggi (Mowday & Steers, 1979). Temuan membuktikan bahwa etos kerja menghasilkan efek positif bagi organisasi seperti munculnya komitmen karyawan saat melaksanakan pekerjaannya, juga meningkatnya komitmen organisasi (Hamid dkk., 2021).

Konsep “The Good Soldier Syndrome” yang dicetuskan oleh Organ (1988) menjelaskan seseorang dengan etos kerja yang kuat cenderung menjadi “prajurit yang baik” di tempat mereka bekerja. Mereka akan cenderung menunjukkan perilaku sukarela seperti saling membantu antar sesama rekan kerja, *sharing* ilmu yang dimiliki, serta berkontribusi pada organisasi di luar tanggung jawab pokok mereka (Organ, 1988). Podsakoff dkk. (2000) menyebutkan bahwa kuatnya etos kerja pada karyawan akan meningkatkan hubungan positif antara karyawan dan pemimpin mereka, sehingga bisa mendorong karyawan untuk turut berkontribusi secara sukarela.

Etos kerja pada diri karyawan dapat menjadi salah satu dasar dalam berperilaku. Individu dengan etos kerja yang kuat cenderung mempunyai motivasi intrinsik yang kuat dikarenakan motivasi intrinsik muncul dari kepuasan yang didapatkan oleh individu dalam bekerja (Organ & Ryan, 1995). Individu yang termotivasi secara intrinsik lebih banyak menunjukkan perilaku sukarela, termasuk perilaku OCB (Organ & Ryan, 1995).

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti hendak menguji lebih lanjut mengenai hubungan etos kerja dan OCB pada karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

B. Rumusan Masalah

Dalam sebuah perusahaan, karyawan memiliki peranan yang sangat vital. SDM yang sanggup meningkatkan keahlian juga kompetensinya dengan baik bisa menunjang kemajuan organisasi. Untuk menggapai kemajuan

organisasi, dibutuhkan karyawan yang sanggup melaksanakan lebih dari tanggung jawabnya yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior pada karyawan dapat dipicu oleh tingginya etos kerja pada karyawan. Tingginya etos kerja akan mendorong motivasi intrinsik pada karyawan dan karyawan akan merasa terpanggil untuk melakukan *extra role* bagi perusahaan dimana mereka bekerja. Etos kerja juga akan melahirkan rasa keterikatan pada karyawan. Keterikatan ini cenderung mendorong mereka untuk melakukan perilaku OCB sebagai bentuk dukungan terhadap rekan kerja juga organisasi.

Organizational citizenship behavior dan etos kerja karyawan dapat dikelola untuk memberikan dampak positif untuk perkembangan individu yang nantinya akan memberikan pengaruh pada kinerja. Maka dari itu, keduanya menjadi hal yang penting untuk mendorong kemajuan organisasi. Berangkat dari konteks tersebut, maka disusunlah rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara etos kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empirik hubungan antara etos kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa hasil dari studi ini dapat memberikan manfaat baik dalam hal teoritis maupun praktis. Beberapa manfaat dari penelitian ini termasuk:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi dalam kaitannya dengan etos kerja dan *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi organisasi

Penelitian ini dapat menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan program yang akan direncanakan di kemudian hari mengenai etos kerja dan *organizational citizenship behavior* pada para karyawan.

b. Bagi subjek penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membuka pandangan mengenai pentingnya melakukan perilaku *organizational citizenship behavior* yang didasarkan dari nilai-nilai yang diyakini pada diri masing-masing.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian diharapkan mampu menambah tambahan referensi bagi penelitian yang serupa.