

**HUBUNGAN ANTARA HAPPINESS AT WORK DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT.
TELKOM WITEL SEMARANG**

Dana Bestari

15010114130106

**Fakultas Psikologi
Universitas Diponegoro**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Telkom Witel Semarang. *Happiness at work* dapat diartikan sebagai keadaan yang dialami karyawan saat bekerja yang ditandai dengan adanya emosi positif, keyakinan diri untuk dapat mencapai segala tujuan, dan disertai dengan pengembangan perilaku. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diartikan sebagai perilaku karyawan untuk berkontribusi melebihi tuntutan tugas yang telah ditetapkan dan dapat memberikan keuntungan bagi kelangsungan organisasi serta dilakukan secara sukarela. Penelitian ini melibatkan 60 karyawan Telkom Witel Semarang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua skala yaitu skala *happiness at work* (N= 40 aitem, $\alpha = 0,941$) dan skala OCB (N= 22 aitem, $\alpha = 0,884$). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *happiness at work* dengan OCB dengan nilai $r_{xy} = 0,583$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Dalam penelitian ini *happiness at work* memberikan sumbangan efektif sebesar 34% terhadap OCB karyawan PT. Telkom Witel Semarang.

Kata kunci: *Happiness at Work*, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan pada dunia teknologi, informasi, dan komunikasi mempengaruhi peningkatan penggunaan alat komunikasi dikalangan masyarakat. Penggunaan internet dan *smartphone* merupakan dua dari segelintir tren yang lekat pada gaya hidup masyarakat saat ini. Kominfo menuturkan bahwa pengguna internet di Indonesia telah mencapai 82 juta orang dan menempati urutan ke delapan di dunia (Kominfo, 2014). Sementara, pengguna telepon seluler di Indonesia kini jumlahnya telah mencapai 371,4 juta jiwa (Databoks katadata, 2017).

PT. Telkom Indonesia (persero) Tbk merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Perusahaan badan usaha milik negara (BUMN) ini menyediakan layanan utama yaitu telepon tetap kabel (*fixed wireline*), telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), telepon seluler (*mobile service*), layanan internet dan kini memiliki beberapa anak perusahaan yang dibawahinya (Telkom, 2017). Telkom Indonesia telah banyak mendapatkan penghargaan-penghargaan besar, antara lain adalah sebagai *Best Company To Work For in Asia 2018* yang diberikan oleh Lembaga *Business Media International* (Tempo, 2018), *Best of The Best BUMN* dalam pengharagaan *Revolusi Mental BUMN Award 2018* (Tribunnews, 2018), serta pada tahun 2017 Pimpinan Telkom Jateng-DIY terpilih sebagai *Marketeer of The Year* dimana prestasinya sebagai penggagas 100 kampung digital di Wilayah Jateng-DIY serta 1.000 *wifi corner* dalam rangka mewujudkan *Jateng-DIY Cyber Province*.

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi misi yang hendak dicapai. Menurut Bangun (2012) salah satu aset organisasi yang berperan penting untuk pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia (SDM). Greer (dalam Dessler, 2010) berpendapat bahwa sumber daya manusia dianggap sebagai sumber keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi perusahaan yang sedang berkembang. Keunggulan bersaing memungkinkan untuk dicapai melalui SDM yang berkualitas tinggi sehingga perusahaan dapat bersaing dalam hal kualitas barang atau jasa, respon pasar, pembedaan produk, serta kemajuan teknologi. Hal ini tentunya juga merupakan harapan dari PT. Telkom untuk bisa mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas agar mudah dalam merealisasikan visi dan misi perusahaan.

Peningkatan produktivitas dapat diraih melalui kinerja SDM yang baik (Bangun, 2012). Untuk mencapai keunggulan, perusahaan atau organisasi harus dapat meningkatkan kinerja karyawan mereka secara optimal karena kinerja individu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kinerja tim hingga kinerja perusahaan secara keseluruhan (Dunlop, 2004). Hal tersebut senada dengan pendapat HR Manager PT. Telkom Witel Semarang, Bapak Edi Purwanto, beliau menyatakan bahwa PT. Telkom selalu melakukan rekrutmen secara selektif guna mendapatkan karyawan-karyawan yang berkualitas guna memajukan produktivitas perusahaan.

Perusahaan merekrut karyawan untuk dapat bekerja sesuai dengan tuntutan kewajiban yang telah diamanatkan kepada mereka secara formal. Di sisi lain sebuah organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat bekerja lebih dari kewajiban pekerjaan mereka biasanya (Robbins & Judge, 2015). Menurut pendapat Kartz (dalam Robert & Hogan, 2007) perilaku kooperatif serta saling bekerjasama atas tugas diluar tuntutan pekerjaan formal sangat berguna bagi keberfungsian perusahaan.

Organization Citizenship Behavior (OCB) merupakan bentuk dari perilaku *extra-role*. Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku karyawan yang dilakukan atas dasar sukarela serta bukan bagian dari sistem gaji formal tetapi dapat berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Luthans (2015) memberikan contoh OCB sebagai perilaku sukarela atas aktivitas pekerjaan, memberikan bantuan kepada rekan kerja, dan memberikan tanggapan positif bagi perusahaan. OCB dapat menciptakan kelancaran interaksi sosial antar karyawan sehingga mengurangi tingkat perselisihan serta meningkatkan efisiensi kinerja (Titisari, 2014).

Konsekuensi yang bisa didapatkan dari OCB antara lain yaitu adanya peningkatan produktivitas baik untuk atasan maupun bawahan, menghubungkan aktivitas antar karyawan, mempertahankan karyawan yang terbaik, serta menumbuhkan modal sosial (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). Meskipun OCB tidak diwajibkan secara langsung oleh organisasi, tetapi jika dilakukan perilaku ini diyakini dapat meningkatkan tingkat efektivitas kelompok maupun organisasi (Jex & Britt, 2008).

Setiap perusahaan berharap jika seluruh karyawannya memiliki kinerja dan tingkat komitmen yang tinggi pada perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasani, Boroujerdi, dan Sheikhesmaeili (2013) menunjukkan bahwa OCB dapat mempengaruhi peningkatan komitmen organisasi staff atau karyawan, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan pula efektivitas dan efisiensi dari aktivitas organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi pada perusahaan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan lebih cepat dibandingkan dengan sebaliknya.

Karyawan yang melakukan OCB juga dapat merasakan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Triyanto & Santosa (2009) adanya hubungan positif dan signifikan antara OCB dengan kepuasan kerja, juga pada keinginan untuk keluar (*turnover intention*) namun tidak signifikan. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan sampel anggota kepolisian, dimana semakin tinggi tingkat OCB yang tunjukkan anggota polisi tersebut, maka semakin tinggi juga kepuasan kerja yang mereka rasakan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB terbagi menjadi tiga. *Individual characteristic* merupakan faktor meliputi moral afektif individu. *Task characteristics* memiliki fungsi untuk menjelaskan mengenai peran serta tugas karyawan. *Organizational characteristics* merupakan formalitas dan struktur yang ada dalam organisasi. *Leader behavior* juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi OCB, karena perilaku seorang pemimpin dapat memberikan pengaruh kepada bawahannya (Podsakoff, McKenzie, Paine, & Bachrach, 2000). Sementara Jex & Britt (2008) berpendapat bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi OCB, yaitu afek positif, disposisi, dan evaluasi kognitif.

Berdasarkan pendapat Jex & Britt (2008) diatas, OCB dapat dipengaruhi oleh afek positif. Bentuk emosi positif yang umum diketahui adalah perasaan bahagia (*happiness*). Menurut Veehoven (2006) *happiness* merupakan suatu keadaan dimana individu menilai baik keseluruhan kualitas hidupnya. Lazarus (dalam Payne & Cooper, 2004) juga berpendapat bahwa *happiness* merupakan hasil dari proses dan peningkatan seseorang, baik secara cepat maupun lambat, untuk mencapai tujuan. Menurut Aaker, Leslie, & Robin (2010) definisi *happiness* dapat berbeda-beda karena dipengaruhi oleh kebudayaan masing-masing individu. Kebahagiaan juga dapat dikaitkan dalam konteks organisasi. Pryce-Jones (2010) menjelaskan mengenai konsep *happiness at work* sebagai sikap yang dapat membantu individu dalam meningkatkan performa

kerja dan mencapai potensi diri yang maksimal dengan cara menyadari akan adanya kesulitan dan kemudahan dalam bekerja baik secara individu maupun bersama-sama.

Karyawan yang merasa bahagia akan pekerjaannya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi organisasinya. Hal ini senada dengan apa yang dinyatakan oleh Fisher (2010) bahwa kebahagiaan kerja merupakan hal yang penting, tidak hanya bagi individu namun juga bagi organisasi. Pryce-Jones (2010) berpendapat bahwa karyawan yang merasa bahagia dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan lebih cepat mendapat promosi jabatan, lebih kreatif, lebih cepat mencapai tujuan, dapat berhubungan baik dengan atasan serta teman lainnya, dan lebih sukses.

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat meningkatkan kebahagiaan karyawan mereka di tempat kerja. Memberikan dukungan organisasi (POS) dapat menjadi salah satu cara untuk menumbuhkan *happiness at work*. Menurut McGonagle (2015) ada hubungan positif antara POS (keadilan interaksional dan prosedural, dukungan dan reward dari atasan maupun pekerjaan) dengan komitmen afektif, mood positif, kepuasan kerja, keinginan untuk bertahan, *turnover intention* dan kemampuan beradaptasi. Kesempatan untuk di dengarkan, mendapat *feedback* positif, dan dihormati oleh atasan, serta dihargai oleh rekan kerja dapat memberikan dampak besar bagi *happiness at work* karyawan (Pryce-Jones, 2010).

PT. Telkom yang disebutkan dalam penelitian ini merupakan PT. Telkom Witel Semarang. PT. Telkom Witel Semarang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dalam teknologi, informasi, dan komunikasi bagi seluruh daerah pada area cakupannya yaitu seluruh daerah kota di Semarang, Ungaran, dan Kendal. PT. Telkom Witel Semarang sangat

membutuhkan kinerja yang baik dari para karyawannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat yang menggunakan.

Bapak Edi Purwanto, selaku Manajer HR Telkom Witel Semarang, menuturkan bahwa masih ditemukan beberapa kendala yang dialami para pekerja dalam mengerjakan tugas mereka. Kendala tersebut antara lain adalah masih adanya masalah koordinasi antar anggota pada satu divisi dimana perlu turun tangan pihak atasan untuk mensinergiskan kinerja anggotanya yang tidak sejalan. Kendala lainnya lebih mengarah kepada adanya perbedaan karakter masing-masing individu. Dua permasalahan diatas menunjukkan bahwa masih adanya kendala yang berasal dari faktor internal individu, dimana salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB juga berasal faktor internal atau karakteristik individual. Permasalahan koordinasi diatas mengarah pada perilaku *in-role* karyawan, dimana hal tersebut berhubungan pada pelaksanaan tugas-tugas pokok pekerjaan. Peneliti berasumsi, jika pada perilaku *in-role* karyawan masih terdapat kendala, maka hal serupa juga berdampak pada perilaku *extra-role* karyawan. Uraian diatas yang menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Telkom Witel Semarang.

Penelitian serupa pernah dilakukan sebelumnya oleh Prakoso (2016) pada karyawan Generasi Y di PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Tengah dan DIY dan PT. PLN APJ Magelang. Hasil penelitian tersebut menyatakan adanya hubungan positif antara *happiness at work* dengan OCB pada karyawan Generasi Y. Sehingga dapat disimpulkan jika tingkat *happiness at work* karyawan Generasi Y tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat OCB yang ditunjukkan. Lebih lanjut, penelitian serupa juga pernah dilakukan di Afrika Selatan oleh Kreshona Pillay (2012). Dari hasil penelitiannya tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara

happiness at work dengan OCB, baik secara langsung maupun dimoderasi oleh *psychological capital*.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah terdapat hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behaviors* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empirik hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behaviors* pada karyawan PT. Telkom Witel Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas dan memberikan sumbangan ilmu psikologi khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi, baik yang berkaitan dengan variabel *organizational citizenship behavior* maupun *happiness at work*, lebih lanjut dan dapat berguna untuk penelitian lanjutan di masa depan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada PT. Telkom Indonesia Witel Semarang mengenai tingkat *happ iness at work* karyawannya yang dapat mempengaruhi terbentuknya perilaku *extra-role* atau OCB guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan..

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan informasi dan menambah wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti *happiness at work* maupun OCB. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat mencari hubungan antara konstruk lain dengan kedua konstruk yang dibahas dalam penelitian ini.