

# HUBUNGAN ANTARA SUBJECTIVE WELL-BEING DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PETUGAS CUSTOMER SERVICE DI PLASA TELKOM REGIONAL DIVISION IV

Satri Purwito, Harlina Nurtjahjanti, Jati Ariati

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro  
Jl. Prof Sudarto SH Tembalang Semarang Jawa Tengah

[satripurwito@yahoo.com](mailto:satripurwito@yahoo.com), [harlina\\_nj@yahoo.com](mailto:harlina_nj@yahoo.com), [ariati.jati@undip.ac.id](mailto:ariati.jati@undip.ac.id)

## Abstract

This study examined the relationship between subjective well being and organizational citizenship behavior in customer service officer of Plasa Telkom Regional Division IV. Participant in this study were 31 customer service officer from 100 customer service officer in regional division IV. This study used two psychological scale: organizational citizenship behavior scale and subjective well being scale. Organizational citizenship behavior consist of 42 item ( $\alpha = 0,912$ ). Subjective well being consist of two subscale, cognitive scale consist of 5 item ( $\alpha = 0,841$ ) dan affective subscale consist of 19 item ( $\alpha = 0,905$ ). The result was analyzed using product moment with  $r_{xy} = 0,506$  and  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Effective contribution of subjective well being for organizational citizenship behavior is 25,6%.

Key words : *subjective well-being, organizational citizenship behavior, customer service officer.*

## Abstrak

Penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara subjective well being dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada petugas customer service dari Plasa Telkom Regional Division IV. Penelitian ini melibatkan 31 orang. Pengambilan data menggunakan dua skala yaitu skala OCB dan skala subjective well being. Skala OCB terdiri dari 42 item ( $\alpha = 0,912$ ). Skala subjective well being terdiri dari dua sub skala yaitu skala kognitif yang terdiri dari 5 item ( $\alpha = 0,841$ ) dan skala afektif yang terdiri dari 19 item ( $\alpha = 0,905$ ). Analisa data dengan product moment menunjukkan  $r_{xy} = 0,506$  dengan  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Diperkirakan subjective well being memberi kontribusi sebesar 25,6 % terhadap OCB.

Kata kunci: *subjective well-being, organizational citizenship behavior, petugas customer service*

Memasuki era perdagangan bebas membuat organisasi melakukan sejumlah transformasi agar bisa bertahan. Transformasi tidak hanya dilakukan oleh organisasi yang bergerak di sektor privat, akan tetapi juga dilakukan oleh sejumlah institusi yang bergerak di sektor publik. Salah satu upaya yang dilakukan dengan membuka layanan *customer service* guna mengakomodir kebutuhan pelanggan baik pada saat penjualan ataupun purna jual. *Frontliner* atau *Customer Service Officer* (CSO) menjadi ujung tombak bagi perusahaan dalam mengimplementasikan CRM karena keberadaan CSO merupakan pendukung bagi produk yang diluncurkan oleh perusahaan. PT. Telkom sebagai penyedia layanan jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia memposisikan CSO sebagai pendukung produk-

produknya yang menjadikan CSO sebagai salah satu ujung tombak pelayanan Telkom. Plasa Telkom yang merupakan outlet/tempat pelayanan milik Telkom bertujuan untuk mengakomodir kebutuhan pelanggannya atas pelayanan. *Outsourcing* menjadi pilihan guna memenuhi kebutuhan formasi CSO di lingkungan Plasa Telkom.

Pada wilayah Division regional IV yang meliputi Jawa Tengah dan DIY Telkom mengelola 54 Plasa Telkom dengan 100 orang tenaga *frontliner* yang ditempatkan di berbagai kota di wilayah Jawa Tengah dan DIY. CSO yang bertugas di Plasa Telkom merupakan tenaga kontrak dengan perpanjangan kontrak yang dilakukan setiap tahunnya. Perpanjangan kontrak dilakukan hingga

*CSO* berusia maksimum 27 tahun, akan tetapi tidak jarang pihak Plasa Telkom mempertahankan *CSO* yang berkemampuan baik hingga usia 27 tahun, selama yang bersangkutan tidak hamil. Rata-rata *CSO* yang ada di Plasa Telkom di wilayah Jateng dan DIY memiliki masa kerja satu tahun atau memasuki masa kontrak yang kedua.

Kesigapan yang ditunjukkan dalam melayani konsumen baik di meja pelayanan ataupun di area *quick service*. Area *quick service* merupakan bagian pelayanan yang memberikan pelayanan sederhana seperti pengaturan internet ataupun layanan teknis sederhana Telkom Flexi, misalnya membantu pelanggan dalam mengisi formulir. *CSO* yang sebenarnya telah memasuki jam istirahat tidak segan membantu rekannya di area *quick service* ketika pelanggan di area itu menumpuk atau bertukar hari libur dengan teman sejawat. *CSO* yang bertugas dari divisi lain seperti Yes TV, Speedy ataupun Telkomsel turut membantu *CSO* yang bertugas. Permasalahan yang muncul dalam melayani pelanggan bisa diselesaikan pada level *CSO* tanpa harus melibatkan supervisor. Kedisiplinan yang baik bisa dilihat dari rendahnya angka ketidakhadiran dan keterlambatan.

Hubungan yang terjalin antara *CSO* dan supervisor terjalin akrab dan hangat. Bagi *CSO* kedekatan dengan supervisor diakui sebagai alasan bertahan di Plasa Telkom. Status kerja yang disandang tidak menurunkan kinerja *CSO*.

Kontribusi karyawan menjadi isu penting dalam dunia bisnis karena organisasi berupaya untuk menghasilkan lebih banyak output dengan input yang lebih sedikit, perusahaan tidak memiliki pilihan lain kecuali berupaya untuk melibatkan tidak hanya secara fisik akan tetapi juga pemikiran dan jiwa dari masing-masing karyawan. Kartz (Robert & Hogan, 2007, h. 46) menekankan bahwa perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering juga disebut perilaku keanggotaan organisasi / *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB adalah bentuk perilaku informal yang dimunculkan oleh individu selain perilaku formal sebagai bentuk kontribusi mereka untuk kemajuan organisasi (Jex & Britt, 2008, h. 117). Menurut Spector (2008, h. 265) OCB didefinisikan sebagai perilaku yang dilakukan diluar tugas pekerjaan formal dan memberikan keuntungan bagi organisasi. OCB merupakan kesediaan untuk membantu orang lain

yang mengalami *overload* pekerjaannya, kesediaan untuk bertukar hari libur, sikap sportif dan saling menghormati, serta sikap-sikap positif lainnya.

OCB terbukti memberikan kontribusi positif yang besar terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan serta efektifitas kerja karyawan dan organisasi (Landen, 2001, h.47). Bentuk perilaku yang diberikan merupakan perilaku-perilaku positif yang berada diluar tanggung jawab formal karyawan yang bersangkutan dan dilakukan pada struktur yang signifikan dan secara berkelanjutan (Organ, 2006, h.6). Sebagai perilaku tentunya ada banyak motif yang menjadi latar belakang, seperti keinginan berafiliasi (keinginan untuk memiliki hubungan yang positif dengan orang lain), kekuatan (jenis kekuatan yang mungkin diharapkan oleh orang lain) ataupun loyalitas terhadap organisasi (dalam Organ, 2006, h. 7). Motivasi ini bisa jadi dilandasi oleh ketulusan ataupun sejumlah motivasi negatif, seperti keinginan untuk mendapatkan citra yang baik dihadapan atasan ataupun mendapatkan promosi, akan tetapi perilaku yang dimunculkan merupakan perilaku yang positif yang bermanfaat bagi efektifitas organisasi.

OCB memiliki lima dimensi yang meliputi altruisme, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship* dan *courtesy*. Pada penelitian yang melihat hubungan OCB pada *service quality* pada karyawan *front office* PT. BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya didapatkan hasil bahwa OCB berpengaruh bersama-sama dan signifikan terhadap kualitas layanan. OCB berpengaruh secara parsial pada kualitas layanan, dan yang paling dominan berpengaruh dari lima variabel OCB adalah variabel *sportsmanship* (Lutfi, 2010, h.1). *Sportsmanship* merupakan bentuk toleransi terhadap kondisi lingkungan kerja. Individu dengan *sportsmanship* tinggi akan bekerja secara efektif, toleran dan tidak mencari kelemahan organisasi. Kondisi ini bisa tercapai jika individu memiliki pemahaman kognitif dan afektif yang positif mengenai hidup dan pekerjaan yang dilakukannya.

Menurut Organ dkk (dalam Spector, 2008, h. 266) terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi munculnya OCB yaitu kepuasan kerja karyawan, komitmen afektif yang tinggi, perlakuan yang adil, dan hubungan yang baik dengan supervisor atau atasan. Menurut Pramita dkk (2010, h.1) berdasarkan penelitian yang dilakukan pada

pegawai kontrak di lingkungan Universitas Diponegoro, diperoleh hasil kepuasan kerja dan budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja, sedangkan faktor motivasi kerja secara signifikan berpengaruh terhadap *OCB* pada pegawai kontrak.

Kemajuan dan tercapainya tujuan perusahaan akan lebih mudah bila dilandasi oleh *OCB*, salah satu penyebab munculnya *OCB* adalah ketika karyawan merasakan afek positif. Keinginan untuk menunjukkan perilaku menolong orang lain dan sikap positif, seperti segera membantu konsumen ketika tanggung jawabnya telah selesai distimulasi oleh suasana hati positif yang dirasakan. Begitu pula saat individu memberikan kontribusi bagi orang lain dan organisasi, perilakunya akan diperkuat karena saat melakukan kebaikan ia akan merasa lebih baik dan senang pula (Jex & Britt, 2008, h.117).

Individu yang merasakan afek positif lebih sering daripada afek negatifnya dikenali sebagai individu dengan *Subjective well-being* yang tinggi. Menurut Diener (2009, h. 1) *subjective well being* (*SWB*) adalah situasi yang mengacu pada kenyataan bahwa individu secara subyektif percaya bahwa kehidupannya adalah sesuatu yang diinginkan, menyenangkan dan baik. *SWB* merupakan kondisi yang mengacu pada evaluasi individu terhadap hidupnya (Diener dalam Nelson dan Cooper, 2007, h. 193). Evaluasi ini dilakukan secara kognitif dan afektif, bentuk evaluasi kognitif dari individu adalah kepuasan menyeluruh terhadap kehidupannya, sedangkan evaluasi afektif terlihat dengan lebih seringnya dirasakan emosi positif seperti kesenangan dan kebahagiaan dan lebih sedikit mengalami emosi-emosi negatif seperti kesedihan dan kemarahan (Diener, Sandvick dan Pavot, dalam Baker & Oerlemans, 2010, h.4).

*SWB* merupakan konsep yang meliputi emosi, pengalaman menyenangkan, rendahnya tingkat *mood* negatif, dan kepuasan hidup yang tinggi. Istilah *SWB* didefinisikan sebagai evaluasi kognitif dan afektif seseorang tentang hidupnya. Evaluasi ini meliputi penilaian emosional terhadap berbagai kejadian yang dialami yang sejalan dengan penilaian kognitif terhadap kepuasan dan pemenuhan hidup (Diener, Lucas, & Oishi, dalam Eid dan Larsen, 2008, h. 45).

*SWB* terdiri dari tiga aspek pembangun yaitu afek positif dan afek negatif serta kepuasan hidup.

Afek positif dan negatif merupakan bagian dari aspek afektif, sedangkan kepuasan hidup merupakan aspek yang merepresentasikan aspek kognitif individu. Diener, et.al (dalam Eid dan Larsen 2008, h.97) menambahkan kepuasan terhadap domain spesifik sebagai salah satu aspek *SWB*. Komponen kognitif *SWB* meliputi kepuasan hidup secara keseluruhan dan kepuasan terhadap domain spesifik dalam kehidupan individu.

Individu dengan *SWB* yang tinggi menilai hidupnya secara positif dan merasakan kegembiraan dan kebahagiaan. Individu memiliki *SWB* yang tinggi jika merasakan kepuasan hidup dan kesenangan yang lebih sering dan sedikit sekali merasakan emosi yang tidak menyenangkan seperti kesedihan atau kemarahan. Sedangkan individu dengan *SWB* yang rendah adalah individu yang merasakan sedikit sekali kesenangan, serta lebih sering merasakan emosi negatif seperti kemarahan dan rasa cemas. *SWB* fokus kepada keseimbangan antara pengalaman *mood* positif dan negatif setiap harinya dan jumlah kepuasan yang secara umum dirasakan mengenai hidupnya. Kepuasan hidup secara umum merupakan penilaian individu terhadap kehidupannya, sedangkan kepuasan domain merupakan evaluasi individu terhadap domain-domain spesifik individu. Domain-domain spesifik ini meliputi kesehatan, keuangan, pekerjaan, kekayaan, pernikahan hingga hubungan pertemanan yang dijalani oleh individu. Aspek afektif mengacu pada afek dominan yang dirasakan individu yang akan mempengaruhi tingkat *SWB*.

Kepuasan dalam domain pekerjaan berhubungan dengan *OCB* dan absennya perilaku organisasi yang negatif. Penelitian yang dilakukan oleh Bateman dan Organ (1983) menunjukkan pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi lebih praktis dalam bekerja, suka menolong dan bersahabat. Spector (2007) memiliki hasil yang sama ketika mereview bukti bahwa karyawan yang lebih puas memiliki angka *turn over* dan ketidakhadiran yang relatif rendah, selain itu mereka juga lebih tepat waktu, kooperatif dan suka menolong bagi karyawan lain. Tingginya emosi positif yang dirasakan di lingkungan kerja diasosiasikan berhubungan dengan kinerja yang lebih baik dan level *OCB* yang lebih tinggi (Diener, 2009, h.221).

Individu yang merasakan afek positif cenderung menyiapkan diri secara terus menerus dengan pengetahuan dan keahlian untuk masa mendatang

sehingga mereka menjadi lebih kreatif (Frederickson, 2005, h.679). Emosi positif berhubungan kreatifitas individual dan kelompok. Individu dengan afek positif lebih suka mengevaluasi situasi secara efektif dan optimis, sehingga penilaian dan keputusan yang dihasilkan lebih positif. Afek positif membuat individu mengemukakan pemikiran dan melakukan sejumlah perilaku yang dianggap penting secara berkesinambungan dan membangun sumber-sumber intelektual, psikologis, sosial, fisik sepanjang waktu. Afek positif dan *well-being* secara umum menghasilkan kondisi dimana individu dapat mengeksplorasi lingkungan dan mendekati tujuan-tujuan baru.

Individu dengan afek positif cenderung memiliki memiliki *OCB* yang tinggi karena keinginan yang tinggi untuk membantu orang lain, hal ini berhubungan dengan aspek *altruism* dan *sportmanship*, sedikitnya konflik (baik dengan organisasi maupun rekan kerja) dan adanya suasana emosi yang menyenangkan yang bisa dirasakan anggota tim (*high positive affectivity tone*) membuat interaksi dan kinerja tim jauh lebih baik (Edmonson dan Moinger dalam Payne dan Cooper, 2001, h. 210). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pekerja yang memiliki *subjective well being* yang tinggi menunjukkan *work engagement* yang lebih baik. Keterlibatan yang dimunculkan tidak hanya pada pekerjaan-pekerjaan yang menjadi *job description*nya, akan tetapi juga kepada pekerjaan-pekerjaan yang berada di luar *job description* (*extra role*). *Work engagement* memiliki kontribusi yang unik bagi kinerja dari tiap karyawan.

George (dalam Diener, 2009, h. 221) mengukur *mood* yang dimunculkan oleh karyawan pusat teknis ketika melayani pelanggan sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mereka yang merasakan *mood* yang lebih positif bekerja lebih baik daripada yang tidak. Penelitian ini juga menunjukkan *mood* yang negatif berhubungan dengan *withdrawal* dan tingkat *OCB* yang rendah juga rendahnya kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap ketidakhadiran kerja dan *turn over*.

Tingginya kepuasan hidup dan lebih sering dirasakannya afek positif dalam kehidupan individu daripada afek negatif didefinisikan sebagai *SWB*, sehingga dapat disimpulkan bahwa individu dengan *SWB* yang tinggi akan memiliki *OCB* yang lebih tinggi. Begitu pula sebaliknya, pada individu dengan *SWB* yang rendah akan

memiliki *OCB* yang rendah. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *SWB* dengan *OCB* pada *CSO* Plasa Telkom Divre IV Jawa Tengah dan DIY.

### Hipotesis

Ada hubungan positif antara *SWB* dengan *OCB* pada *CSO* PT. Telkom Regional IV. Artinya semakin tinggi *SWB* yang dimiliki oleh *CSO* maka semakin tinggi pula tingkat *OCB* yang dimunculkan. Sebaliknya semakin rendah *SWB* yang dimiliki oleh *CSO*, maka semakin rendah *OCB* yang dimunculkan.

### METODE

Identifikasi Variabel dalam penelitian ini adalah *OCB* sebagai variabel dependen dan *SWB* sebagai variabel independen.

### Definisi Operasional dan Alat Ukur

*Organizational citizenship behavior* (*OCB*) adalah perilaku diluar kewajiban formal karyawan, dilaksanakan berdasarkan kesukarelaan serta dilakukan dalam struktur yang signifikan secara berkelanjutan. *OCB* diungkap melalui skala *OCB*, dengan menggunakan aspek-aspek *OCB* yang diungkapkan oleh Organ (2006, h. 297) yang meliputi *helping*, *sportmanship*, *organizational loyalty*, *organizational compliance*, *individual initiative*, *civic virtue*, dan *self-development*. Skala *OCB* terdiri dari 42 aitem dengan 14 aitem *unfavorable* dan 28 aitem *favorable*.

*SWB* merupakan penilaian kognitif dan afektif individu mengenai kehidupannya. *SWB* diukur menggunakan skala *subjective well being* yang merupakan adaptasi dari *Satisfaction With Life Scale* dari Diener dan *Positive and Negative Affect Schedule* (*PANAS*) dari Watson dan Clark. Skala *subjective well being* disusun berdasarkan aspek-aspek *subjective well being* yang dikemukakan oleh Diener (2004, h. 681), meliputi keseimbangan afek positif dan afek negatif setiap harinya dan jumlah kepuasan global yang dirasakan individu mengenai hidupnya. Total skor skala *SWB* merupakan hasil penjumlahan dari skor subskala kognitif dan subskala afektif. Skala *SWB* terdiri dari 25 aitem yang terdiri dari 5 aitem subskala kognitif dan 20 subskala afektif.

## Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah CSO Plasa Telkom Divre IV Jawa Tengah dan DIY, yang berjumlah 100 karyawan. Total populasi tersebar pada 8 area yaitu Pekalongan, Semarang, Kudus, Solo, Salatiga, Magelang, Yogyakarta, Purwokerto. Uji coba dilakukan pada CSO yang berada pada wilayah Pekalongan, Kudus, dan Salatiga. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah CSO yang berada di wilayah Semarang, Solo dan Yogyakarta.

## Prosedur dan Pelaksanaan Penelitian

Hasil analisa SPSS skala OCB terdiri dari 42 aitem valid dan 14 aitem gugur dengan indeks daya beda berkisar antara 0,653 sampai dengan 0,673 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,912. Hasil perhitungan analisis skala SWB terdapat 24 aitem yang valid dan 1 aitem dianggap gugur dengan koefisien reliabilitas 0,841 untuk skala kognitif dan 0,905 untuk skala afektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

Uji normalitas menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*. Didapatkan hasil bahwa sebaran data SWB nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,482 dengan  $p = 0,974$  ( $p > 0,05$ ) dan OCB didapatkan signifikansi nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,764 dengan  $p = 0,603$  ( $p > 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebaran data SWB dan OCB memiliki distribusi normal.

Uji linearitas juga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen dengan nilai  $F_{Lin} = 9,977$  sig = 0,004 ( $p < 0,05$ ).

### Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* menunjukkan nilai korelasi  $r_{xy} = 0,506$  dengan  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Sumbangan efektif menunjukkan bahwa OCB dapat diprediksi oleh SWB sebesar 25,6%. Sisanya sebesar 74,4% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur secara empiris dalam penelitian ini.

## Deskripsi Sampel Penelitian

Berdasarkan skor yang dihasilkan, skor terendah dan skor tertinggi serta rerata dari OCB adalah sebesar 108, 150 dan 123,48. Pada skala *subjective well being*, skor terendah adalah 70, skor tertinggi 107, dan rerata sebesar 87,16. Berdasarkan skor-skor tersebut dibuat kategorisasi.

Berdasarkan kategorisasi OCB, variabel OCB memiliki *mean* hipotetik sebesar (105) dan *mean* empirik sebesar (123,48). *Mean* empirik skor OCB sebesar 123,48 ini berarti sampel penelitian berada pada kategori tinggi, hal ini juga ditunjukkan dalam kategori 74% (23 orang dari 31 orang *customer service officer*) dari subjek penelitian pada kategori tinggi. Angka ini berarti pada saat penelitian subjek berada pada kategori tinggi dengan rentang nilai antara 115,5 sampai dengan 136,5.

Berdasarkan kategorisasi *subjective well-being*, variabel *subjective well being* memiliki *mean* hipotetik sebesar (72) dan *mean* empirik sebesar (87,16). *Mean* empirik skor *subjective well being* sebesar 87,16 ini berarti sampel penelitian berada pada kategori tinggi, hal ini juga ditunjukkan dalam kategori 58% (18 orang dari 31 orang *customer service officer*) dari subjek penelitian pada kategori tinggi. Angka ini berarti pada saat penelitian subjek berada pada kategori tinggi dengan rentang nilai antara 80 sampai dengan 96.

## Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis mengenai hubungan antara SWB dan OCB pada *customer service officer* (CSO) Plasa Telkom di wilayah Divre IV Jateng dan DIY dengan teknik teknik korelasi *product moment* menunjukkan nilai korelasi  $r_{xy} = 0,506$  dengan  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara SWB dengan OCB pada *customer service officer* Plasa Telkom Divre IV Jawa Tengah dan DIY sebagaimana ditunjukkan oleh angka korelasi  $r_{xy} = 0,506$  dengan tingkat signifikansi korelasi sebesar  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Tidak adanya tanda negatif pada angka 0,506 mengindikasikan arah hubungan yang positif, yaitu semakin tinggi SWB pada *customer service officer* Plasa Telkom, maka semakin tinggi OCB pada *customer service officer* Plasa Telkom, sebaliknya, semakin rendah SWB yang dimiliki *customer service officer* Plasa Telkom maka OCB

*customer service officer* Plasa Telkom juga akan rendah.

Terujinya hipotesis ini menunjukkan bahwa pada hakekatnya evaluasi individu baik secara kognitif ataupun afektif menentukan tingkat *organizational citizenship behavior* yang dimunculkan oleh *customer service officer* Plasa Telkom. Sesuai dengan penelitian Anastalia (2008) tentang hubungan *subjective well-being* (SWB) dengan perilaku keanggotaan organisasi (OCB) pada penyelia. Penelitian ini menyatakan bahwa SWB memiliki pengaruh positif terhadap perilaku keanggotaan organisasi (OCB) pada penyelia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi SWB penyelia maka semakin tinggi pula OCB penyelia atau pula sebaliknya.

Menurut Organ (2006, h.66) tinggi rendahnya OCB yang dimunculkan sangat dipengaruhi oleh faktor *attitude* (kepuasan kerja, keadilan yang dirasakan dalam organisasi, komitmen afektif), *dispositional*, organisasi (kepemimpinan dalam organisasi, karakteristik tugas, karakteristik kelompok) dan faktor budaya. Selain itu Jex dan Britt (2008, h. 118) dan Kerbs (dalam Organ, 2006, h.4) menambahkan bahwa keberadaan afek positif akan sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya OCB. Jex dan Britt (2008, h. 118) menyatakan bahwa afek positif akan meningkatkan perilaku menolong serta perilaku prososial lainnya. Keberadaan afek positif dan perilaku menolong saling menguatkan satu sama lain.

Keseimbangan antara afek positif dan negatif dalam kehidupan individu dibahas dalam konsep yang disebut dengan SWB. Konsep ini tidak hanya memperhitungkan keseimbangan antara afek positif dan negatif yang dirasakan individu, akan tetapi juga evaluasi kognitif individu terhadap kehidupannya secara keseluruhan. Dalam konsep ini individu yang memiliki *subjective well being* yang tinggi adalah mereka yang merasakan afek positif yang lebih sering, dan merasakan kepuasan terhadap kehidupannya secara keseluruhan. Schimack (dalam Eid dan Larsen, 2008, h.100) berpendapat bahwa kepuasan individu terhadap kehidupannya merupakan hasil akumulasi proses yang evaluasi individu terhadap kehidupannya secara umum dan khusus. Aspek afektif memiliki pengaruh yang besar terhadap proses kognitif yang terjadi, sedangkan afek afektif sendiri sangat dipengaruhi oleh situasi dan lingkungan dimana individu berada. Menurut Bishop (dalam Organ,

2006, h.121) dalam konteks lingkungan kerja, keberadaan lingkungan kerja yang positif terlihat dengan adanya dukungan yang berasal baik dari rekan kerja, pimpinan ataupun organisasi, ketersediaan dukungan emosional, memberikan identitas sosial dan meningkatkan kepuasan kerja serta komitmen organisasi. Individu yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi akan tidak segan memunculkan perilaku ekstra diluar deskripsi pekerjaannya atau yang lebih kita kenal sebagai OCB.

Keberadaan OCB dalam bekerja khususnya bagi mereka yang bekerja di industri pelayanan merupakan hal yang mutlak khususnya bagi mereka yang bertugas sebagai staff *front liner*, hal ini disebabkan karena posisinya mewakili perusahaan. Agar dapat memberikan pelayanan yang prima, *frontliner* yang bertugas harus bersedia mengerjakan pekerjaan mereka sesuai dengan apa yang telah dideskripsikan dan memberikan pelayanan ekstra diluar deskripsi pekerjaannya karena hal ini erat kaitannya dengan kinerja operasional dan citra organisasi (Podsakoff et.al dalam Tsai dan Su, 2011, h. 1915).

Setelah dilakukan kategorisasi OCB dari hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa sebanyak 74% (23 orang dari 31 orang) sampel penelitian berada dalam kategori tinggi, dan dapat dilihat pula mean empirik sebesar 123,48 dan mean hipotetik sebesar 105 dengan standar deviasi empirik sebesar 9,476 dan standar deviasi hipotetik sebesar 21. Hal ini berarti bahwa pada saat penelitian, OCB sampel penelitian berada pada kategori tinggi. Faktor penyebab tingginya OCB pada *customer service officer* Plasa Telkom Wilayah Divre IV Jateng dan DIY berada dalam kategori tinggi adalah kepemimpinan, kepuasan kerja serta karakteristik tugas.

Pola kepemimpinan suportif telah menjadi bagian dari budaya kerja Plasa Telkom. Selama ini *supervisor* sebagai atasan langsung *customer service officer* Plasa Telkom memiliki hubungan yang akrab dengan *customer service officer* yang bertugas. Kedekatan antara *customer service officer* dan *supervisor* menjadikan *supervisor* yang bertugas tidak hanya sebagai atasan, akan tetapi lebih kepada teman yang bisa diajak berdiskusi baik masalah pekerjaan ataupun permasalahan pribadi. *Supervisor* yang bertugas dilingkungan Plasa Telkom mengupayakan

lingkungan yang hangat dan bersahabat dengan para *customer service officer*. Tidak tersedianya penilaian kinerja formal, membuat *supervisor* yang bertugas harus lebih jeli dalam mengawasi *customer service officer* Plasa Telkom. Pengawasan dilakukan dengan memanfaatkan kamera CCTV yang memantau kegiatan para *customer service officer* di area pelayanan. Pengawasan ini bertujuan untuk memudahkan *supervisor* untuk memberikan bantuan bagi *customer service officer* yang mengalami hambatan atau kesulitan dalam melaksanakan tugasnya. Bagi *customer service officer* yang memiliki *performance* yang baik bisa dipromosikan menjadi koordinator *customer service officer*. Promosi ini dilakukan oleh *supervisor* dengan mempertimbangkan kinerja *customer service officer* tersebut.

Faktor kedua tingginya *OCB* pada *customer service officer* Plasa Telkom yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja telah lama diketahui sebagai prediktor dari *OCB*, akan tetapi dilingkungan pekerja *outsourcing* seperti dilingkungan Plasa Telkom hal ini menjadi sesuatu yang menarik. Kepuasan kerja merupakan hasil dari hubungan sosial dan faktor psikologis, khususnya emosi yang dirasakan oleh individu. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan positif pekerja tentang faktor psikologis dan fisik yang dihubungkan dengan lingkungan kerja. Dapat diartikan bahwa kepuasan kerja merupakan reaksi subjektif pekerja terhadap konteks pekerjaan, termasuk kondisi psikologis individual, fisiologi, dan lingkungan kerja (Wright dalam Tsai dan Su, 2011, 1917).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *customer service officer* Plasa Telkom, *customer service officer* yang bertugas sadar betul bahwa status kerja mereka merupakan pekerja *outsource* yang memiliki keterbatasan untuk bisa berkembang dalam organisasi. Akan tetapi dengan kompensasi yang memadai dari organisasi, serta besarnya peluang untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik ketika tidak lagi bertugas di Plasa Telkom menjadi faktor lain yang menyebabkan *customer service officer* Plasa Telkom merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukannya. Kedekatan emosional antara *customer service officer* dengan *supervisor* dan *customer service officer* lain menjadi faktor lain yang meningkatkan kepuasan kerja para *customer service officer*, selain atmosfer kerja yang dirasa menyenangkan. Adanya pengakuan dari

organisasi, membuat *customer service officer* yang bertugas merasa dihargai atas segala usahanya.

Kepuasan kerja serta kepercayaan dalam organisasi akan mengarah pada komitmen afektif terhadap organisasi. Komitmen afektif merupakan faktor ketiga yang menyebabkan tingginya *organizational citizenship behavior* pada *customer service officer* Plasa Telkom. Komitmen afektif merupakan ikatan emosional yang kuat antara individu dengan organisasi. Komitmen afektif terbentuk dari kepuasan yang dirasakan selama berada dalam organisasi, kepercayaan yang diberikan kepada individu dan dukungan yang dirasakan selama bergabung dengan organisasi baik yang berasal dari organisasi, atasan ataupun rekan kerja.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa pada saat penelitian dilakukan aspek-aspek *OCB* yang dipergunakan dalam penelitian ini memiliki kontribusi yang hampir sama. Aspek *individual initiative* satu-satunya aspek yang memberikan kontribusi terendah diantara aspek-aspek lainnya. Aspek ini memiliki mean empirik sebesar 19,19 dan mean hipotetik sebesar 17,5 yang berarti ada dalam kategori sedang. *Individual initiative* digambarkan sebagai perilaku ekstra individu dalam organisasi yang ditunjukkan dengan kreatifitas, inovasi untuk meningkatkan kinerja kelompok atau organisasi, menyelesaikan pekerjaan dengan antusias dan mengeluarkan upaya ekstra, secara suka rela mengambil tanggung jawab ekstra, serta mendukung individu lain untuk melakukan hal yang sama. Aspek ini memiliki kategori mean yang sedang disebabkan oleh karakteristik pekerjaan yang tidak terlalu menuntut banyak kreatifitas *customer service officer* yang bertugas untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Terdapat sejumlah prosedur yang harus dipenuhi sehingga inisiatif-inisiatif yang berhubungan dengan pekerjaan tidak terlalu ditonjolkan dalam pelaksanaan tugasnya.

Hasil kategorisasi terhadap variabel *subjective well being* yaitu sebanyak 18% (18 orang dari 31 orang) sampel penelitian berada pada kategori tinggi, dan dapat dilihat pula pada mean empirik sebesar 87,16 dan mean hipotetik sebesar 72, serta standar deviasi empirik sebesar 9,606, dan standar deviasi hipotetik sebesar 16. Hal ini berarti bahwa pada saat penelitian ini dilakukan *subjective well being* sampel penelitian berada pada kategori tinggi. Tingginya *subjective well being* dapat



dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor organisasi dan budaya lokal setempat yang berlaku.

Faktor yang mempengaruhi *subjective well being* adalah faktor organisasi, dimana secara spesifik yang dimaksudkan adalah lingkungan kerja secara fisik dan secara psikologis. Weiss dan Cropanzano (dalam Nelson dan Cooper, 2007, h.58) menyatakan bahwa situasi dan kondisi dalam lingkungan kerja memfasilitasi tercapainya lingkungan kerja yang positif. Situasi yang ditemui secara langsung akan berpengaruh terhadap terciptanya *mood* dan emosi yang selanjutnya akan mengacu pada formasi sikap yang tergambar melalui kepuasan kerja, komitmen afektif dan loyalitas terhadap organisasi.

Hasil penelitian di Plasa Telkom seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Plasa Telkom secara psikologis merupakan lingkungan kerja yang menunjang guna tercapainya *subjective well being* pada individu. Dukungan yang diterima dari atasan dan rekan kerja, tim kerja yang kohesif, pengakuan terhadap prestasi kerja yang dimunculkan serta kesempatan untuk mengaktualisasikan diri dengan menempati posisi koordinator *customer service officer*, serta pola tempat dan waktu kerja yang menetap merupakan bentuk-bentuk situasi yang memperkuat tercapainya *subjective well being* bagi individu.

Kondisi lain yang juga menunjang tingginya *subjective well being* pada saat penelitian berkaitan dengan lingkungan fisik tempat dimana para *customer service officer* bekerja. Selama bertugas sebagai *customer service officer*, *customer service officer* Plasa Telkom berada dalam lingkungan fisik yang sangat nyaman. Ruang berpendingin ruangan dengan penerangan yang memadai menjadi lingkungan kerja yang sehari-hari ditemui oleh *customer service officer* Plasa Telkom, selain itu ketersediaan komputer dan sarana internet semakin mempermudah kinerja *customer service officer* Plasa Telkom sehingga meningkatkan kategori *subjective well being* yang dirasakan. Menurut Henry (dalam Linley dan Joseph, 2004, h. 270) lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap tercapainya *subjective well being*. Lingkungan kerja yang menyediakan hal yang individu perlukan, minati dan perasaan berarti akan meningkatkan afek positif dan selanjutnya akan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi. Kohesifitas yang menunjukkan kedekatan antar

anggota kelompok memiliki pengaruh yang positif karena kelompok yang kohesif merasakan kedekatan perasaan antara anggota kelompok. Dalam penelitian ini telah dipaparkan sebelumnya bahwa situasi kerja yang akrab antara *customer service officer* dan supervisor telah menjadi faktor yang menyebabkan lebih seringnya dirasakan afek-afek positif bagi *customer service officer* Plasa Telkom.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pada variabel *subjective well being* aspek yang berpengaruh adalah aspek afektif dengan mean empirik sebesar 71,68, dan aspek kognitif dengan mean sebesar 15,48. Melihat hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi afektif individu memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap terbentuknya perilaku ekstra diluar deskripsi pekerjaan *customer service officer* Plasa Telkom. Bagozzi (dalam Schimmack et.al, 2002, 716) menyatakan terdapatnya pengaruh budaya yang kuat terhadap jumlah afek yang dialami individu dibandingkan dengan jumlah penilaian yang dilakukan. Pada sejumlah negara asia yang dipengaruhi oleh budaya Budhisme dan Hinduisme, termasuk indonesia, lebih mengenali afek-afek yang menyenangkan dan yang tidak menyenangkan dari sebuah kejadian secara utuh. Kondisi inilah yang menyebabkan terjadinya tercampurnya emosi, yang secara positif berhubungan dengan penilaian yang dilakukan apakah situasi yang dialami merupakan hal yang menyenangkan atau tidak. Kitayama et. al (2000, h. 96) menyatakan bahwa pengaruh budaya kolektivistis yang kuat pada sekelompok budaya membuat afek positif yang dirasakan oleh individu merupakan hasil yang diperoleh dari keterlibatan yang tinggi terhadap kelompok. Sehingga dapat disimpulkan ketika individu memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap kelompok dan diakui keberadaannya dalam kelompok maka yang bersangkutan akan lebih sering merasakan afek positif dibandingkan dengan mereka yang memiliki sedikit interaksi dengan kelompok. Hasil ini berbeda dengan individu yang berasal dari budaya kolektivistis, pada budaya kolektivistis semakin terlepas individu dari kelompok maka akan semakin tinggi kemungkinan dirasakannya afek positif.

Rendahnya skor yang diperoleh oleh evaluasi kognitif dalam penelitian ini tidak dapat lepas dari konstruk budaya kolektivistis dan individualis. Suh et.al (1998, 483) menyatakan bahwa budaya kolektivistis memiliki batasan yang kabur antara diri



individu dengan individu lain. Tugas normatif yang utama adalah untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan orang lain sehingga kebutuhan dan ekpektasi individual kurang mendapatkan perhatian dibudaya ini. Budaya kolektivis mempengaruhi penilaian kognitif individu terhadap kehidupannya karena penilaian sosial dan norma sosial mempengaruhi penilaian kognitif yang individu lakukan.

Angka koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah 0,506, yang berarti bahwa *subjective well being* memiliki hubungan yang positif dengan *OCB*. Koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebesar 0,256% yang memiliki arti bahwa dalam penelitian ini *subjective well being* memberikan 25,6% sumbangan efektif terhadap pembentukan *organizational citizenship behavior*. Nilai ini menunjukkan tingkat konsistensi variabel *OCB* oleh variabel *subjective well being*. Sisanya 74,4% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *subjective well being* berhubungan dengan *organizational citizenship behavior* pada *customer service officer* Plasa Telkom Wilayah Divre IV Jateng dan DIY. Tingginya tingkat *subjective well being* pada *customer service officer* Plasa Telkom menyebabkan tingginya *OCB* yang dimunculkan.

Adapun kelemahan dalam penelitian ini berkaitan dengan keberadaan subjek penelitian yang tidak sesuai dengan rencana awal, hal ini disebabkan pada saat pelaksanaan penelitian terdapat sejumlah *customer service officer* yang sedang mengikuti pelatihan, penugasan dan tidak masuk kerja dikarenakan sakit. Selain itu kelemahan dalam penelitian ini berkaitan dengan pemilihan aspek penelitian yang pada akhirnya kurang sesuai dengan karakteristik subyek yang merupakan karyawan *outsourcing*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara *SWB* individu dengan *OCB* pada *CSO* Plasa Telkom Wilayah Regional IV Jateng dan DIY menunjukkan nilai korelasi  $r_{xy} = 0,506$  dengan  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Artinya semakin tinggi *SWB* yang dimiliki oleh *CSO* maka

semakin tinggi pula tingkat *OCB* yang dimunculkan, dan sebaliknya.

### Saran

#### 1. Bagi *customer service officer*

Bagi *CSO* dapat tetap mempertahankan level *SWB* dengan cara mengevaluasi kehidupan dengan sudut pandang yang positif dan mensyukuri yang telah berhasil dicapai selama ini. Hal lain yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan hobby yang diminati, berteman dengan banyak orang dan tetap berhubungan dengan keluarga, dan mendekati diri kepada Tuhan.

#### 2. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan dapat memperhatikan situasi yang dapat meningkatkan *SWB* karyawan karena kondisi di lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap penilaian individu terhadap kehidupannya secara menyeluruh. Upaya untuk meningkatkan *SWB* karyawan dapat dilakukan dengan menciptakan atmosfir kerja yang meningkatkan afek positif, memberikan dukungan bagi karyawan, memberikan kesempatan untuk berkembang melalui pelatihan dan pengembangan, serta kesempatan untuk mengembangkan karir yang akan memberikan arti terhadap pekerjaan yang dilakukan.

#### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat melakukan penelitian dengan meneliti variabel-variabel lain yang turut berperan dalam terbentuknya *organizational citizenship behavior*, antara lain kepemimpinan, budaya dan iklim organisasi, dinamika kelompok dan budaya lokal yang berlaku. Hasil penelitian dilapangan menemukan bahwa variabel-variabel tersebut merupakan faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu juga dilakukan dengan menggunakan penelitian dengan sampel yang berbeda, misalnya pada pegawai tetap atau pekerja dengan resiko pekerjaan yang tinggi seperti anggota brimob, tenaga kolektor atau pekerja yang bekerja di *remote area* seperti pertambangan atau perkebunan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diener, E. (2009). *The Science of Subjective Well-Being: The Collected Works of Ed Diener*. Illinois : Springer.
- Diener, E., Pavot, W. (2003). Review of Satisfaction With Life Scale. *Psychological Assessment Volume 5 No. 2, 164-172*. American Psychological Association.
- Eid, M., Larsen, R.J. (2008). *The Science of Subjective Well-Being*. New York : Guilford Press.
- Linley, A.P., & Joseph, S. (2004). *Positive Psychology in Practice*. New Jersey : John Wiley and Sons.
- Jex, S.M., & Britt, T.W. (2008). *Organizational Psychology*. New Jersey : John Wiley and Sons Inc.
- Kitayama, S., Markus, H.R., Kurokawa, M. (2000). Culture Emotion, and Well-being : Good Feelings in Japan and the United States. *Cognition and Emotion Volume 14 p. 93-124*. Psychology Press
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedent, and consequences*. New York : Sage Pub
- Nelson, D. L., Cooper, C. L. (2007). *Positive organizational behavior*. London. Sage Publication.
- Pramita, A.R., Rahardjo, M., Syuhada, S. (2010). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi OCB pegawai kontrak*. Universitas Diponegoro
- Roberts, B.W. & Hogan, R. (2002). *Personality Psychology in the Workplace*. Washington DC: Academic Press.
- Schimmack, U., Oishi, S., Randhakrisnan, P., Dzokoto, V. (2002). Culture, Personality, and Subjective Well-Being : Integrating Process Models of Life Satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology 2002 Volume 82 No. 4, p. 582-593*. American Psychological Association, Inc. 0022-3514/02/\$5.
- Schimmack, U., Oishi, S., Diener, E. (2002). Cultural influences on the relation between pleasant emotions and unpleasant emotions: Asian dialectic philosophies or individualism-collectivism?. *Cognition and Emotion Volume 16 p705-719*. Psychology Press. <http://www.tandf.co.uk/journals/pp/02699931.html>
- Spector, E. P. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*. Florida: John Wiley and Son's Inc.
- Snyder, C.R., Lopez, S. J. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Suh, E., Diener, E., Shigero, O., Triandis, H.C. (1998). The shifting basis of life satisfaction judgements across cultures: emotion versus norms. *Journal of Personality and Social Psychology Volume 74 No. 2 482-493*.
- Tsai, CT., Su, CS. (2011). Leadership, job satisfaction and service-oriented Organizational Citizenship Behaviors in flight attendants. *African Journal of Business Management. (5)*, 1195-1926.



