

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini terdapat banyak perguruan tinggi yang didirikan di Yogyakarta oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Berdirinya perguruan tinggi ini didasarkan oleh kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pendidikan bagi masyarakat. Dalam menyelenggarakan pendidikan bagi masyarakat, ada dua unsur penting yang menjadi ujung tombak bagi industri jasa pendidikan tinggi yaitu ujung tombak yang pertama adalah tenaga edukasi, meningkatkan kualitas tenaga edukasi adalah suatu keniscayaan bagi industri perguruan tinggi untuk dapat bersaing dan direspon oleh pasar, Prabasmoro (dikutip dalam Djati, 2009). Ujung tombak kedua adalah tenaga administrasi, dimana tenaga administrasi memegang peranan penting dalam proses pelayanan kepada mahasiswa, seperti dalam proses pengurusan kartu tanda mahasiswa (KTM), kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS) dan proses-proses lain yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan. Kualitas layanan (*Service Quality*) dari tenaga administrasi akan sangat mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa. Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi tingkat *competitive advantage* perguruan tinggi untuk dapat memenangkan persaingan.

Melihat pentingnya tenaga administrasi dalam proses pelayanan kepada mahasiswa, Universitas Atma Jaya Yoyakarta memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan administrasi seperti memberikan *workshop* mengenai layanan prima, cara menggunakan *Microsoft Word* dan *Excel* bagi karyawan yang mutasi, pelatihan membangun tim kerja yang efektif, dll. Pelatihan ini diberikan kepada karyawan yang salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan *service quality* karyawan. Dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada karyawan diharapkan *service quality* dari karyawan administrasi tersebut dapat meningkat dan memberikan *competitive advantage* bagi Universitas Atma Jaya Yoyakarta.

Banyak faktor untuk mencapai *service quality* yang baik bagi penyedia jasa yaitu dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong-menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan, Olorunniwo (dikutip dalam Djati, 2009). Perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik yang menurut Organ (dikutip dalam Djati, 2009) dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Banyak penelitian yang telah membahas tentang pentingnya hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *service quality* antara lain penelitian Bienstock, *et al.* (2003), Yoon and Suh (2003), Hui *et.al.* (2001), Bell (2004), Castro *et al.* (2004); menyatakan bahwa ada pengaruh positif

antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *service quality*. Inti dasar dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor yang dapat mendukung untuk karyawan melakukan *service quality* yang baik adalah dengan mempunyai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian ini penting dilakukan untuk melihat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Service Quality* karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta agar melalui kedua variabel tersebut Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat bersaing dengan universitas lain, karena melihat data yang diperoleh dari situs kopertis wilayah V (<http://kopertis5.org/listpts>) bahwa Yogyakarta yang merupakan kota pendidikan terdapat 123 Perguruan Tinggi swasta yang terdiri dari 59 Akademi, 4 Institut, 7 Politeknik, 34 Sekolah Tinggi, dan 17 Universitas. Data ini menunjukkan bahwa Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai penyelenggaraan pendidikan tinggi berada di tingkat persaingan yang cukup ketat serta menghadapi tantangan yang berat untuk dapat bertahan dalam persaingan dan dapat mengembangkan pasarnya.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan administrasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta?

2. Bagaimana *Service Quality* karyawan administrasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta?
3. Apakah *Altruism* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap *Service Quality*?
4. Apakah *Conscientiousness* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap *Service Quality*?
5. Apakah *Sportmanship* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap *Service Quality*?
6. Apakah *Courtesy* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap *Service Quality*?
7. Apakah *Civic Virtue* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap *Service Quality*?

C. Batasan Masalah

Agar tujuan dari penelitian ini tidak jauh menyimpang dari tujuan awal dan tetap terfokus pada permasalahan yang akan dibahas, maka peneliti memberikan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Karyawan administrasi yang dimaksud disini adalah karyawan administrasi yang bekerja di fakultas-fakultas yang ada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Menurut Organ (dikutip dalam Djati, 2009) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward

formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi., *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Altruism*, dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
- b. *Conscientiousness*, dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.
- c. *Sportmanship*, dimensi ini merupakan perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan.
- d. *Courtesy*, Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.
- e. *Civic Virtue*, Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

3. Menurut Zeithaml (dikutip dalam Djati, 2009) Kualitas jasa adalah penilaian konsumen terhadap proses penyampaian jasa oleh perusahaan. Pengukuran *Service Quality* adalah model yang dikembangkan oleh Zeithaml yaitu:

- a. *Responsiveness*, Atribut ini mengacu pada daya tanggap pelayanan ke konsumen.
- b. *Tangibles*, yang termasuk dalam atribut ini adalah, peralatan, seragam karyawan, fasilitas fisik lainnya.

- c. *Assurance*, Atribut ini meliputi pada pengetahuan dan kepastian artinya seberapa besar penyedia jasa mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen.
- d. *Realibility*, dimensi ini meliputi kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- e. *Empathy*, Sejauh mana karyawan perhatian dan peduli pada pelanggan.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan administrasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui *Service Quality* karyawan administrasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Untuk mengkaji pengaruh *Altruism* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?
4. Untuk mengkaji pengaruh *Conscientiousness* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?
5. Untuk mengkaji pengaruh *Sportmanship* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?
6. Untuk mengkaji pengaruh *Courtesy* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?

7. Untuk mengkaji pengaruh *Civic Virtue* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah dan digunakan sebagai pengetahuan di dalam sebuah praktek Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya ilmu tentang perilaku organisasi.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan yang berupa informasi mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality* karyawan di perusahaan. Sehingga dengan adanya informasi ini perusahaan dapat mengambil keputusan memiliki *competitive advantage* dalam memenangkan persaingannya.

F. Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. Landasan Teori

Bab ini mengurai teori *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan *Service Quality*, dan hipotesis penelitian.

BAB III. Metodologi Penelitian

Bab ini mengurai tentang metodologi yang akan dipakai dalam penelitian ini.

BAB IV. Analisis Data

Bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta pembahasan tentang hasil penelitian tersebut.

BAB V. Kesimpulan dan Saran

Bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dilakukan dan berisi tentang saran-saran.