

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber energi manusia merupakan perihal bernilai dalam suatu organisasi. sebab keberhasilan organisasi sangat tergantung dari mutu serta kinerja individu-individu yang terdapat dalam organisasi( Darmawati, dkk, 2013). Kinerja karyawan yang besar akan mendorong terciptanya Organizational Citizenship Behavior ataupun OCB, ialah sikap melebihi apa yang sudah distandarkan industri( Krietner& Kinicki, 2004, dalam Darmawati, dkk, 2013).

*Organizational Citizenship Behavior* ialah aktivitas sukarela dari anggota organisasi yang menunjang peranan organisasi sehingga sikap ini lebih bertabiat membantu yang dinyatakan dalam aksi yang menampilkan perilaku tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain (Purba& Seniati, 2004, dalam Rahmayanti, dkk, 2014). Pendapatlain dikemukakan Garray (dalam Rahmayanti, dkk, 2014) OCB dijabarkan sebagai perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan organisasi.

Menurut Organ( 1988), OCB ialah wujud sikap yang menggambarkan opsi serta inisiatif individual, tidak berkaitan dengan system reward resmi organisasi namun secara agregat tingkatkan daya guna organisasi. Ini berarti, sikap tersebut tidak tercantum ke dalam persyaratan kerja ataupun deskripsi kerja karyawan sehingga bila tidak di tampilkan juga tidak diberikan hukuman.

Menurut Podsakoff, MacKenzie, Panie, serta Bachrach (2000) OCB membagikan kontribusi untuk organisasi berbentuk kenaikan produktivitas rekan kerja, kenaikan produktivitas manajemen, mengirit sumber energi yang dimiliki manajemen serta organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara peranan kelompok, jadi sangat efisien untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, tingkatkan keahlian organisasi buat menarik serta mempertahankan karyawan terbaik, tingkatkan stabilitas organisasi, tingkatkan keahlian organisasi untuk menyesuaikan diri dengan pergantian lingkungan. Kontribusi OCB ialah penyumbang yang bisa jadi ataupun tidak bisa jadi menguntungkan pada masa depan. Intinya ialah penghargaan yang meningkat kepada OCB ialah tidak langsung serta tidak tentu, dibanding dengan kontribusi resmi semacam produktivitas yang besar ataupun metode yang baik ataupun pemecahan yang inovatif (Organ & Ryan, 1995).

PT. Federal International Finance atau FIFGROUP merupakan anak perusahaan PT. Astra International Tbk., yang merupakan perusahaan pembiayaan yaitu badan usaha diluar bank dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan jasa pembiayaan. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB di kantor FIFGROUP Cabang Lumajang tergolong cukup tinggi, karena karyawan yang memiliki rasa kepedulian dan tolong-menolong yang sangat tinggi pula. Hal itu merupakan faktor dari kepribadian masing-masing karyawan dan komitmen perusahaan yang menjadi tujuan sehingga karyawan bisa memberikan kontribusi terbaik untuk perusahaan. Namun, masih banyak karyawan yang tidak mengetahui apa itu *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) tetapi kebanyakan dari mereka telah melakukan kegiatan OCB tersebut. Contoh perilaku OCB di kantor FIFGROUP Cabang Lumajang antara lain: (1) Mau mengambil pekerjaan diluar tugasnya (2) Membantu rekan kerja (3) Menunjukkan perilaku prososial (4) Patuh terhadap peraturan perusahaan, dll. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan perusahaan secara keseluruhan. Perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari tugas pekerjaan normal mereka atau karyawan yang akan memberikan kinerja melebihi harapan perusahaan. Dalam dunia kerja yang dinamis saat ini, dimana tugas-tugas makin banyak dilakukan dalam tim dan fleksibilitas menjadi sangat kritis, perusahaan membutuhkan karyawan yang mau akan melakukan OCB.

Penelitian tentang OCB di FIFGROUP Cabang Lumajang tampaknya belum pernah dilakukan, padahal topik ini sudah banyak dibicarakan dalam pembahasan perilaku organisasi akhir-akhir ini, bahkan menjadi salah satu variable dependen utama dalam penelitian perilaku organisasi (Robbins;2001). Alasan tersebut mendasari penelitian OCB ini. Selain itu, penelitian OCB ini sangat penting dilakukan di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak perusahaan di Indonesia menerapkan sistem tim kerja termasuk perusahaan FIFGROUP ini. Di samping itu, sekarang ini banyak terjadi perubahan-perubahan dalam perusahaan di Indonesia, seperti *downsizing* (perampingan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja). Kebijakan ini berdampak pada terjadinya perubahan-perubahan, misalnya, perubahan pada tugas dan kewajiban karyawan, harapan perusahaan agar karyawan menjadi lebih kreatif mencari cara baru untuk

memperbaiki efisiensi kerja, serta adanya perhatian serius terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan di tempat kerja. Ketika perusahaan mengurangi jumlah karyawan, perusahaan itu akan lebih bergantung pada karyawan yang tetap tinggal untuk melakukan hal-hal melebihi apa yang ditugaskan mereka. Oleh karena itu, karyawan tersebut diharapkan menampilkan OCB.

Kemampuan seseorang untuk melakukan hal-hal yang melebihi dari pekerjaannya atau membantu orang lain dipengaruhi oleh kepribadian dan suasana hati (mood). Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang relative dapat dikatakan tetap, tetapi suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Faktor kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada diri karyawan dan lebih sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan pada OCB. Kepribadian juga diharapkan menjadi predictor yang lebih baik pada kinerja karyawan pada situasi dimana harapan manajemen agar karyawan menampilkan kinerja tersebut tidak terdefinisi dengan jelas, seperti pada perilaku-perilaku OCB. Kepribadian mengacu pada struktur dan kecenderungan di dalam diri orang-orang yang menjelaskan pola karakteristik, cara berpikir, emosi, dan perilaku mereka. Kemudian Rae Andre (2008:32) menjelaskan bahwa *personality the unique of enduring thought, feelings and actions that characterize an individual*. Kepribadian merupakan paduan pemikiran, perasaan, dan tindakan unik yang menjadi ciri khas individu serta cenderung merupakan perilaku permanen dari individu. Kepribadian merupakan konfigurasi dari semua karakteristik dari seseorang yang membedakan dirinya dari orang lain. Kepribadian merupakan karakter yang terpancar dari diri seseorang

yang telah terinternalisasi menjadi karakteristik pribadi, hal tersebut juga menjelaskan mengenai mengapa seseorang berperilaku dengan tata cara tertentu.

Karakteristik ini juga relatif stabil atau konsisten. Dalam hal ini Mullins (2010:165) berpendapat “*personality may be viewed as consisting of stable characteristics that explain why a person behaves in a particular way*”. Para ahli telah banyak memberikan indikator untuk pengukuran kepribadian ini, yang paling populer adalah pengukuran yang di cetuskan oleh Robbins yang kita kenal dengan tipe “*Big Five Model*” atau lebih umum dikenal dengan istilah “Lima Besar”. Faktor lima besar itu antara lain: (1) Dimensi *Extraversion* mencakup tingkat kenyamanan atau kesenangan seseorang akan berkelompok, (2) Dimensi *Agreeableness* merujuk pada kecenderungan individu untuk tunduk kepada orang lain, (3) Dimensi *Conscientiousness* adalah ukuran keandalan, (4) Dimensi stabilitas emosi membuka jalan bagi kemampuan seseorang untuk bertahan terhadap stress, (5) *Openness to experience*, dimensi terakhir ini yakni *Openness to experience* akan mengukur kisaran minat dan kekaguman atau daya tarik individu terhadap pengalaman atau hal baru. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian adalah pola perilaku yang stabil atau permanen dan merupakan keadaan internal yang konsisten yang menentukan bagaimana seseorang beraksi dan berinteraksi dengan orang lain, dengan indikator: ekstraversi, keramahan, kehandalan, stabilitas emosional dan keterbukaan terhadap pengalaman.

Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan

mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi menjadi salah satu factor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Gautam Van Dick, et al, 2004). Adapun konsep komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen (1991) dalam Nursyamsi (2013) menyatakan bahwa terdapat tiga bentuk komitmen di antaranya: (1) komitmen efektif; (2) komitmen normatif; dan (3) komitmen kontinuan (berkelanjutan).

Menurut griffin (2004), komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seorang individu memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Dalam rangka memperkuat penelitian ini, ada beberapa literatur sebelumnya yang pernah diteliti, dan hasilnya sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan komitmen organisasi; dan juga berkontribusi timbal balik (Sahertian et al, 2011). Penelitian lain dihasilkan oleh warga Negara Korea (Han Ji-Wook et al, 2005 menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) khususnya komitmen afektif. Wahyuningsih (2009) meneliti pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan terbukti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB).

Dari berbagai literatur terdahulu, didapatkan hasil *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berhubungan dengan hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, komitmen organisasi, keterlibatan karyawan, dan *leader-member exchange*. Organ (1988) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berbeda dengan komitmen organisasi (Cohen & Vigoda, 2000). Hal ini diperkuat penelitian Nursyamsi (2013) yang menyatakan bahwa jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan bekerja. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi, dan karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan tinggi, maka organisasi akan memberikan perlakuan yang baik pada anggota organisasi (Chang, et al, 2011).

Penelitian ini untuk mengetahui realita *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pengaruhnya terhadap kepribadian serta komitmen di sebuah organisasi perusahaan swasta yang bergerak di bidang pembiayaan di Kabupaten Lumajang. Dari literatur terdahulu juga penelitian ini akan mencoba menguji dan membuktikan secara statistik kepribadian dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Uraian diatas mengungkapkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan salah satu faktor penting yang mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan. Faktor-faktor yang mampu membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kepribadian dan komitmen organisasional (*organizational commitment*). Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah kepribadian berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang?
- b. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang?
- c. Apakah Kepribadian dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas maka terdapat tujuan penelitian mengenai Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang yang dipengaruhi oleh beberapa variabel antara lain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kepribadian, dan Komitmen Organisasi. Berikut tujuan dari penelitian ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang
- b. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis. Berdasarkan tujuan penelitian yang dipaparkan, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini antara lain :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi pengetahuan dan wawasan yang lebih tentang apa itu Kepribadian, Komitmen Organisasi serta pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

- b. Manfaat Praktis

Suatu penelitian memiliki nilai jika penelitian tersebut dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak, manfaat tersebut antara lain :

- 1) Bagi FIFGROUP Cabang Lumajang Hasil penelitian yang dilakukan mampu menjadi penilaian bagi manajemen perusahaan terkait bagaimana kinerja

karyawan yang menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta lebih mengetahui sejauh mana komitmen karyawan terhadap perusahaan dan kepribadian seorang karyawan yang menerapkan OCB tersebut guna mencapai tujuan perusahaan.

- 2) Bagi Peneliti : Hasil penelitian yang dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang khususnya manajemen sumberdaya manusia tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Serta sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi gelar sarjana manajemen.
- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya : Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai kajian ilmu dan menambah informasi dalam dunia pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumberdaya manusia khususnya mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

c. Manfaat Akademis

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di STIE WIDYA GAMA LUMAJANG
- 2) Berupa tambahan referensi yaitu memperkaya bukti empiris tentang pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor FIFGROUP Cabang Lumajang.