

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam keberhasilan dan kemajuan perusahaan karena sebagai asset utama yang dapat dimotivasi, dilatih, dan dikembangkan secara maksimal agar sasaran dan tujuan dapat tercapai. Perusahaan juga mengharapkan karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan melakukan pekerjaan yang melebihi kewajiban dari tanggung jawab yang diberikan. Seorang karyawan mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tanggungjawabnya. Dengan begitu, seorang pekerja yang melakukan *extra effort* atau usaha lebih yang mencerminkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Organ (1997) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak terikat secara langsung dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Perilaku ini merupakan perilaku sukarela dari seorang karyawan untuk melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi keuntungan perusahaannya, jika seorang karyawan memiliki perilaku ini maka ia dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan perusahaan atau organisasinya (Garay,2006). Hal ini justru akan menguntungkan bagi perusahaan secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran yang didapatkannya (Dyne,dkk.,1995).

Organ, 1998 mengatakan *Organizational citizenship behavior* disebut sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi yang memiliki peranan penting dalam berhasilnya sebuah organisasi, karena dengan adanya perilaku tersebut produktifitas, efisiensi, dan kesejahteraan organisasi akan meningkat. Perilaku kewarganegaraan organisasi yang merupakan pilihan karyawan sehingga perilaku ini muncul tidak atas paksaan dari perusahaan dilakukan di luar tanggungjawab utamanya. Podsakoff *et,al* (2000) mengatakan perilaku *organizational citizenship behavior* juga dapat ditunjukkan dalam beberapa perilaku, seperti menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir, memberikan bantuan kepada rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya, menghindari konflik dalam perusahaan, peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, tetap bekerja sesuai aturan walaupun sedang tidak diawasi oleh atasan, dan sebagainya.

Aldag dan resccke (1997) yang mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja yang mencakup perilaku suka menolong, menjadi volunteer untuk tugas ekstra, patuh pada aturan dan prosedur tempat kerja. hal ini menunjukkan nilai tambah karyawan sebagai bentuk tingkah laku prososial yang positif, konstruktif. Begitupun yang dikemukakan oleh Organ dalam buku jewel (1998) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku menolong dan membangun yang ditunjukkan oleh anggota organisasi yang dinilai atau dihargai oleh manajemen, tetapi tidak berhubungan langsung dengan produktivitas individu dan juga bukan tuntutan dari peran individu yang

Organ, 1998 mengatakan *Organizational citizenship behavior* disebut sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi yang memiliki peranan penting dalam berhasilnya sebuah organisasi, karena dengan adanya perilaku tersebut produktifitas, efisiensi, dan kesejahteraan organisasi akan meningkat. Perilaku kewarganegaraan organisasi yang merupakan pilihan karyawan sehingga perilaku ini muncul tidak atas paksaan dari perusahaan dilakukan di luar tanggungjawab utamanya. Podsakoff *et,al* (2000) mengatakan perilaku *organizational citizenship behavior* juga dapat ditunjukkan dalam beberapa perilaku, seperti menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir, memberikan bantuan kepada rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya, menghindari konflik dalam perusahaan, peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, tetap bekerja sesuai aturan walaupun sedang tidak diawasi oleh atasan, dan sebagainya.

Aldag dan resckhe (1997) yang mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja yang mencakup perilaku suka menolong, menjadi volunteer untuk tugas ekstra, patuh pada aturan dan prosedur tempat kerja. hal ini menunjukkan nilai tambah karyawan sebagai bentuk tingkah laku prososial yang positif, konstruktif. Begitupun yang dikemukakan oleh Organ dalam buku jewel (1998) *organizatioanl citizenship behavior* merupakan perilaku menolong dan membangun yang ditunjukkan oleh anggota organisasi yang dinilai atau dihargai oleh manajemen, tetapi tidak berhubungan langsung dengan produktivitas individu dan juga bukan tuntutan dari peran individu



yang merefleksikan perilaku di luar peran dan tanggung jawabnya. Misalnya dalam bentuk tetap menemani teman yang sakit ketika berkunjung ke rumah sakit meskipun rekan-rekan lain sudah pulang, secara sukarela menjadi perwakilan departemen untuk perusahaan yang mensponsori kegiatan amal, dan memikirkan cara yang lebih baik untuk melakukan perannya.

Bolino dan Turnely sebagaimana dikutip Schultz & Schultz menjelaskan bahwa *Organizational citizenship behavior* adalah usaha terus menerus dan bekerja lebih dari standar minimum yang dipersyaratkan. Perilaku ditunjukkan dalam bentuk mengambil tugas tambahan, secara sukarela membantu pekerjaan orang lain, mengembangkan profesi, mematuhi aturan organisasi bahkan ketika tidak ada seorangpun yang melihat, memajukan dan melindungi organisasi dan menjaga sikap positif serta memiliki toleransi atas ketidaknyamanan di tempat kerja.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya tentang *organizational citizenship behavior* perbedaannya adalah pada obyek penelitian yang dilakukan, oleh penelitian sebelumnya dilakukan di rumah sakit, bandara, perbankan, lembaga pendidikan serta perusahaan manufaktur, pada penelitian ini peneliti memilih obyek yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu di PT. Perkebunan Nusantara IX Kebun Balong yang bergerak di bidang perkebunan. Pemilihan obyek didasari pada keingintahuan peneliti apakah ada perilaku *organizational citizenship behavior* pada bidang perkebunan dan selain itu juga obyek yang merupakan salah satu divisi dari PTPN 9 Ngandong

yang unggul dalam mengelola lahan karet, gula, teh dan kopi yang dipasarkan sendiri serta wisata edukasi ditengah area perkebunan karet.

Bentuk perilaku *organizational citizenship behavior* adalah perilaku suka menolong, menjadi volunteer untuk tugas ekstra, patuh pada aturan dan prosedur tempat kerja (Aldag dan resckhe, 1997) pendapat lain dikemukakan oleh Organ dalam buku jewel (1998) mengatakan perilaku *organizational citizenship behavior* antara lain menjenguk rekan kerja dan menemaninya ketika rekan yang lain sudah pulang, menjadi perwakilan perusahaan dalam kegiatan amal, dan memikirkan cara terbaik dalam melakukan perannya. Selain dua pendapat yang disampaikan ada pendapat lain Bolino dan Turnely mengatakan bentuk perilaku *organizational citizenship behavior* adalah mengambil tugas tambahan, mengembangkan profesi, mematuhi aturan organisasi bahkan ketika tidak ada seorangpun yang melihat, memajukan serta melindungi organisasi dan lainnya. Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi peneliti melakukan wawancara pada 45 orang. Hasil wawancara mengatakan adanya sikap individualisme yang ditunjukkan pada kepatuhan terhadap perusahaan, rasa empati pada rekan, toleransi yang kurang dan dirasa belum mampu untuk bekerjasama dengan baik hal tersebut akan membuat citra buruk bagi perusahaan serta kebangkrutan atas kerja sama yang kurang baik dan di buktikan pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1.**  
**Indisipliner dan Sosial**

No	Aspek	Komponen	Realisasi			
			Mandur	Karyawan Pemel	Penyadap	Keamanan
1	Indisipliner	Mencuri waktu jam kerja	50%	65%	78%	40%
2		Terlambat kerja setelah waktu istirahat	67%	59%	45%	38%
3		Mengulur waktu pekerjaan	58%	48%	58%	52%
4		Kurang partisipasi karyawan	37%	40%	30%	32%
5	Sosial	Kurang dapat bekerjasama dengan karyawan lain	32%	35%	20%	33%
6		Individualis menyelesaikan pekerjaan	65%	40%	35%	47%
7		Kurang komunikatif dengan rekan kerja	44%	50%	33%	75%

Sumber: PT. Perkebunan Nusantara IX Kebun Balong

dan membandingkan hasil wawancara dengan teori dapat diartikan bahwa terdapat masalah dan perlu adanya tindakan yang dilakukan oleh perusahaan agar terhindar dari sikap karyawan yang kurang baik serta menumbuhkan nilai kebersamaan dalam perusahaan.

*Organizational citizenship behavior* tidak muncul dari dalam diri karyawan tanpa sebab, tentunya terdapat beberapa faktor yang menjadi pendorong untuk dapat menimbulkan atau meningkatkan perilaku tersebut pada sumber daya yang dimiliki. Titisari dalam bukunya “Peranan *organizational citizenship behavior*” mengatakan ada 2 faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, ialah faktor internal (kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian) dan faktor eksternal (budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja).

Penentuan variabel X dalam penelitian ini diambil dari buku Titisari yang berjudul peranan *organizational citizenship behavior*, dalam buku tersebut disebutkan salah satu yang mempengaruhi OCB adalah kepribadian dengan pertimbangan menurut pendapat Organ, 1988 mengatakan setiap individu pasti memiliki sikap yang mampu mencerminkan perilaku baik buruk dirinya terhadap perusahaan yang dapat dinilai dari cara mereka berinteraksi dan ketaatannya pada peraturan perusahaan yang akan mempengaruhi kontribusinya terhadap perusahaan, kepribadian individu dalam perusahaan sangat bervariasi yang tentunya berkaitan erat dengan suasana hati yang mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku warga organisasi secara individual maupun kelompok. Kepribadian adalah salah satu faktor yang melekat pada diri seseorang dan sulit untuk diubah hingga memiliki pengaruh yang relatif stabil dan bertahan pada perilakunya, kepribadian yang baik akan membentuk dan mencerminkan perilaku yang baik (Feist, 2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran,



kesoanan, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang paling penting dalam memprediksi *organizational citizenship behavior*.

Variabel lain yang digunakan dalam penelitian adalah kepuasan kerja. Robins, 2013 mengatakan Saat karyawan puas pada perusahaan, karyawan akan melakukan tugas dan tanggung jawab pada perusahaan dengan baik dan maksimal bahkan karyawan juga akan melakukan usaha lebih walaupun hal tersebut bukan kewajibannya. (Rivai & Mulyadi, 2012) mengartikan kepuasan kerja yaitu suatu reaksi yang berasal dari karyawan atas apa yang telah dikerjakannya secara keseluruhan yang mampu memuaskan kebutuhannya (Rivai & Mulyadi, 2012) Perusahaan mengharapkan karyawan memiliki kepuasan atas pekerjaan yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dirasa perlu dihindari oleh perusahaan seperti stress saat bekerja, banyaknya keluhan yang muncul dari karyawan atas pekerjaannya, penurunan semangat kerja, dan memungkinkan untuk keluar dari perusahaan. Meningkatkan sukarela pada setiap karyawan dan sumber daya manusia akan lebih baik untuk tujuan dari organisasi itu sendiri dapat tercapai (Organ,1994).

Judul ini menarik untuk diteliti karena adanya gap dari penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Syahril et al.,(2007) dengan judul pengaruh kepribadian, kepemimpinan transformasional dan perilaku kewargaorganisasian pada karyawan PT. X menggunakan metode analisis statistik kuantitatif dan hipotesis asosiatif dengan responden 61 orang. Hasil menunjukkan bahwa kepribadian memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil yang berbeda dari penelitian yang



dilakukan oleh Purba *et al.*,(2004) dengan judul pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior* menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden yang telah menjadi karyawan dalam perusahaan tersebut selama 1 tahun hasilnya bahwa ada pengaruh negatif variabel kepribadian dengan *organizational citizenship behavior*

Sedangkan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* yang telah dilakukan oleh Putrana *et al.*,(2016) dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* menggunakan metode kuantitatif dengan responden 50 orang karyawan menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Rini *et al.*,(2013) dengan judul pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* menggunakan metode kuantitatif dengan responden sebanyak 132 karyawan, hasil menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

## **1.2. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pokok pembahasan yang sesuai dengan judul penelitian yakni “ Pengaruh Kepribadian dan Kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*

pada PT. Perkebunan Nusantara IX Kebun Balong agar tetap fokus dan terarah, sebagai berikut :

1. Permasalahan yang dibahas berkaitan dengan variabel terikat *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi oleh variabel bebas kepribadian dan kepuasan kerja dengan indikator-indikator yang ada
2. Responden pada penelitian ini adalah responden yang merupakan karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IX Kebun Balong yang berada di Desa Keling, Jepara, Jawa Tengah

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwasannya *organizational citizenship behavior* dapat dikatakan rendah dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada perusahaan tersebut didapati karyawan yang bersikap keakuan atau individualis yang akan berpengaruh pada integritas perusahaan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian yaitu, sebagai berikut :

1. Apakah kepribadian dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah kepuasan kerja dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*?
3. Apakah kepribadian dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepribadian dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga permasalahan yang diuraikan dapat diketahui langkah-langkah dalam penyelesaian masalahnya. Selain penyelesaian masalah, penelitian ini juga bertujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, selayaknya penelitian yang lain mempunyai manfaat untuk orang lain, baik manfaat dari segi teoritis ataupun praktis. Maka adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat diambil, sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai pengaruh kepribadian dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* yang lebih komprehensif dengan obyek yang lebih luas. Serta bagi perusahaan di harapkan hasil skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi dari luar perusahaan

yang bersifat membangun serta memverikan informasi pada perusahaan untuk membantu menghadapi dan mengantisipasi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat pada semua pihak yang berkepentingan. Terutama bagi peneliti diharapkan penelitian ini sebagai sarana peneliti dalam pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari selama menempuh studi program manajemen. Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara dan sebagai praktik untuk memperoleh gambaran seperti apa ilmu sumber daya manusia itu sendiri.

