

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini jumlah perusahaan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Perusahaan mikro maupun makro semakin bertambah sehingga banyak tenaga kerja yang ikut terserap di dalamnya. Hal tersebut mengakibatkan situasi yang kompetitif antar perusahaan sehingga menuntut perusahaan untuk memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas (Andriyani, dkk., 2012). Nasution dan Harmein (2005) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia salah satu hal yang harus diperhatikan dalam manajemen manusia itu sendiri untuk menghadapi persaingan era globalisasi. Sumber Daya Manusia di dalam organisasi perusahaan merupakan kunci keberhasilan perusahaan, karena pada dasarnya Sumber Daya Manusia yang merancang, memasang, mengoperasikan dan memelihara sistem integral dari perusahaan.

Manusia dijadikan sebagai subjek dan objek dalam penelitian-penelitian Sumber Daya Manusia, yang bertujuan untuk mencari hal-hal baru yang dapat dijadikan sebagai sumber peningkatan kemampuan manusia itu sendiri (Andriyani, dkk., 2012). Hal-hal baru tersebut ditandai dengan adanya perubahan-perubahan yang sangat pesat dibidang apapun khususnya di bidang perkonomian baik pelaku ekonomi maupun industri. Salah satunya ialah, bagaimana organisasi secara responsif menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan tidak hanya pada eksternal namun juga internal perusahaan. Perubahan eksternal juga

harus diikuti oleh perubahan internal perusahaan, salah satunya adalah tenaga kerja (Soegandhi, dkk., 2013). Widiastuti (2013) menyatakan peranan tenaga kerja sangatlah penting dan yang terpenting dari tenaga kerja bukanlah dari segi kuantitas melainkan kulaitas.

Marman dan Betanursanti (2013) menyatakan karyawan produksi merupakan karyawan yang memegang kendali penuh dalam proses produksi. Produksi merupakan pusat pelaksanaan kegiatan yang konkrit untuk pengadaan barang dan jasa pada suatu badan usaha serta perusahaan. Proses produksi tersebut merupakan bagian yang terpenting dalam perusahaan, karena apabila berhenti maka perusahaan akan mengalami kerugian. Oleh karenanya, karyawan dituntut harus mampu bekerja lebih dari standar-standar yang telah ditetapkan di perusahaan tersebut dan bekerja semaksimal mungkin agar dapat mencapai keunggulan perusahaan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* saja namun juga *extra-role* (Sloat dalam Soegandhi, dkk., 2013).

Menurut Robbins (Purba & Seniyati, 2004) perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai apabila ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra-role* dalam organisasi inilah yang kemudian dikenal juga dalam organisasi sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sedangkan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai karyawan yang baik (*good citizen*). Organ et al. (2006) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara

langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi atau dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal. Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Pendapat lain mengenai pengertian OCB dikemukakan oleh Garay (dalam Wasposito, 2012) yang menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Berdasarkan hasil wawancara di perusahaan dengan kepala bagian produksi pada tanggal 15 Oktober 2016 didapatkan bahwa sebagai karyawan produksi di PT. Dagsap Endura Eatore (DEE) Yogyakarta yaitu salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi makanan sosis dan nugget, karyawan memiliki tugas untuk bekerja secara aktif, cepat dan responsif. Karyawan membuat permintaan bahan baku ke departemen lain, karyawan melakukan penimbangan bahan baku sesuai dengan permintaan, karyawan mengolah adonan dari bahan-bahan mentah hingga proses matang, karyawan memastikan mesin-mesin produksi yang sudah siap digunakan, karyawan memastikan produk untuk siap di *packing* dan tidak ada kerusakan, karyawan melakukan *packing* produk primer dan sekunder.

Idealnya dengan adanya perubahan yang terus menerus terjadi dalam perkembangan industri, perusahaan mengharapkan perilaku karyawan produksi

untuk mewujudkan dan mempertahankan kelangsungan hidup organisasi melalui motivasi dan moral kerja dari karyawan yaitu dalam bentuk kinerja yang lebih dari standar perusahaan. Menurut Robbins dan Judge (2015), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa dan yang akan memberikan kinerja di atas harapan. Bukti mengindikasikan organisasi yang memiliki karyawan yang memiliki OCB lebih unggul di bandingkan yang tidak. Seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif (Ahdiyana, 2009). Apabila karyawan memiliki perilaku OCB yang rendah, hal tersebut akan memberi dampak negatif bagi organisasi itu sendiri. Organisasi akan dirugikan dan berdampak buruk yang berkepanjangan bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Setiap perusahaan memiliki *Standard Operating Procedur* (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk tercapainya kinerja bagi setiap karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2017 yang dilakukan di rumah subjek bersama kepala bagian produksi PT. Dagsap Endura Eatore (DEE) Yogyakarta didapatkan SOP bagi karyawan produksi yaitu: karyawan memastikan material (bahan-bahan mentah) dari gudang, karyawan melakukan penimbangan bahan baku dengan tepat (tidak boleh lebih dan tidak boleh kurang), karyawan masuk jam kerja dengan tepat waktu, karyawan mematuhi pemakaian jadwal seragam dan atribut saat memasuki ruang produksi, karyawan mematuhi langkah-langkah yang harus dilakukan

sebelum memasuki ruang produksi, karyawan dilarang; memakai perhiasan, berkumis, berjenggot, dan jari kuku panjang, karyawan melakukan penimbangan produk kemasan sesuai dengan permintaan, karyawan memilah produk gagal dan layak untuk dipasarkan (secara kualitas dan kuantitas memenuhi permintaan pasar), memastikan bagian QC (*Quality Control*) untuk mengecek ulang produk, karyawan menyesuaikan produk dengan nomor urut bat (nomor urut di produksi).

Terdapat lima aspek OCB menurut Organ et al. (2006) sebagai berikut :

(1) *Altruism* yaitu perilaku karyawan produksi dalam membantu orang lain yang mengalami kesulitan baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain, (2) *Conscientiousness* yaitu perilaku suka rela karyawan produksi yang ditunjukkan dengan melampaui persyaratan minimum peran organisasi di bidang kehadiran, mematuhi aturan dan peraturan mengambil istirahat, (3) *Sportmanship* yaitu perilaku karyawan produksi yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengajukan keberatan-keberatan, (4) *Courtesy* yaitu perilaku karyawan produksi yang merujuk pada usaha untuk mencegah masalah pekerjaan yang akan timbul terhadap pihak luar ataupun relasi kerja, (5) *Civic Virtue* yaitu perilaku karyawan produksi yang menunjukkan bahwa karyawan bertanggung jawab berpartisipasi dalam, terlibat dalam, atau prihatin dengan kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Kurniawati (2015) berdasarkan data yang diperoleh di PT. Madu Baru Bantul Yogyakarta masih ditemukan tingkat absensi ketidakhadiran karyawan dari bulan Januari 2015 dan Februari 2015 semakin meningkat yaitu sebanyak 18 karyawan dari 77 karyawan. Persentase ketidakhadiran karyawan

sebesar 1,25% (1 orang) keterangan *alpha*, 15% (12 orang) keterangan izin, dan 6,25% keterangan izin dokter (18 karyawan dari 77 karyawan). Hasil *survey* lain ditemukan sebanyak 5 orang (17%) karyawan sering menggunakan HP pada saat jam kerja, sebanyak 6 orang (20%) karyawan tidak peduli dengan kesulitan rekan kerja yang lain, sebanyak 2 orang (7%) kurangnya kesadaran karyawan untuk saling toleransi, sebanyak 7 orang (23%) kurangnya kesadaran karyawan untuk membantu rekan kerja, dan sebanyak 10 orang (33%) kurangnya kesadaran karyawan untuk terlibat dalam kegiatan organisasi. Berdasarkan hasil *survey* di atas menunjukkan bahwa masih rendahnya OCB karyawan pada PT. Madu Baru Bantul Yogyakarta.

Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap HRD, kepala dan karyawan produksi PT. Dagsap Endura Eatore (DEE) Indonesia, Kalijoho Argosari Sedayu Bantul Yogyakarta pada tanggal 15, 17, 19 bulan Oktober dan tanggal 26, 29 bulan November 2016. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan produksi tidak sepenuhnya bersedia secara terus menerus membantu ketika rekan kerja membutuhkan pertolongan yang menyangkut pekerjaan di perusahaan. Kemudian masih sebagian besar karyawan produksi hanya melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan *jobdes* yang dimiliki. Seperti, tidak ada inisiatif dari karyawan untuk membersihkan sampah yang tergeletak di ruang produksi dan tidak ada inisiatif dari karyawan untuk membuat alat cerobong yang digunakan sebagai tempat sisa-sisa olahan daging yang berjatuh (selama proses pengolahan adonan

berlangsung). Hanya ada 2-3 orang dari 12 orang karyawan di setiap shift-nya yang menunjukkan kesediaan untuk berperilaku tersebut.

Lain lagi yaitu ketika adanya kerusakan mesin saat proses produksi berjalan. Tidak ada tindakan responsif secara cepat bagian *maintenance*, sehingga memperlambat jalannya proses produksi. Mengakibatkan karyawan produksi sesaat berhenti dan menganggur hingga mesin sudah bisa digunakan kembali. Karyawan juga mengaku bahwa karyawan tidak pernah terlibat mengikuti kegiatan yang bersangkutan dengan kepentingan perusahaan guna menambah pengetahuan seperti kegiatan seminar maupun pelatihan. Karyawan juga mengakui kurangnya fasilitas yang memuaskan, seperti mesin-mesin produksi yang kurang ideal dan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, fasilitas air minum yang minim, ruang makan karyawan yang sempit, dan lembur di hari libur. Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan produksi di PT. Dagsap Endura Eatore (DEE) Yogyakarta masih dalam kategori rendah.

Menurut Shasavary, dkk., (2016) OCB berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi, yaitu (1) dapat membantu meningkatkan manajemen dan efisiensi staf karyawan, (2) sumber daya organisasi dapat digunakan secara bebas untuk keperluan yang lebih produktif, (3) menurunkan kebutuhan dan mengalokasikan sumber daya organisasi untuk tujuan pemeliharaan karyawan, (4) membantu aktivitas koordinasi baik di dalam dan di antara kelompok-kelompok, (5) memperkuat kapasitas kelembagaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas, (6) meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, (7)

memberdayakan organisasi secara efektif untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. *Organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan sangat penting untuk diperhatikan bagi karyawan maupun perusahaan.

Selain sebagai unsur yang unik dari perilaku individu dalam dunia kerja, OCB menjadi karakteristik individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan karyawan lain, suka menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif (Darto, 2014). Lanjut pendapat dari Ahdiyana (2009) yang menjelaskan bahwa perilaku karyawan yang memiliki OCB baik, juga menunjukkan kinerja karyawan baik. Kualitas kinerja yang dimiliki karyawan baik, akan berdampak pada keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Banyak faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada individu. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OCB antara lain (Organ, 1995; Sloat, 1999 dalam Novliadi, 2007): (1) budaya dan iklim organisasi, (2) kepribadian dan suasana hati, (3) persepsi terhadap dukungan organisasional, (4) persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, (5) masa kerja, (6) jenis kelamin. Namun pada penelitian ini, peneliti memilih faktor kepribadian sebagai variabel yang dapat mempengaruhi OCB karyawan dalam bekerja. Kepribadian merupakan karakteristik yang melekat pada individu dan di mana setiap individu memiliki cara yang berbeda dalam merespon dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berdasarkan hasil wawancara yang

peneliti lakukan bersama karyawan produksi pada tanggal 15, 17, 19 bulan Oktober dan tanggal 26, 29 bulan November 2016 bertempat di PT. Dagsap Endura Eatore (DEE) Yogyakarta, dari hasil wawancara karyawan menyatakan bahwa kepribadian merupakan salah satu penentu utama karyawan dalam mempengaruhi OCB. Setiap karyawan memiliki respon yang yang berbeda-beda dalam melaksanakan, menyelesaikan, dan menyesuaikan diri terhadap tugas-tugas pekerjaannya. Hal ini diperkuat adanya pernyataan dari Purba dan Seniati (2004) yang menjelaskan bahwa kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada diri seseorang dan lebih sulit di ubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan terhadap OCB pada karyawan (Purba & Seniati, 2004).

Ada beberapa pengertian mengenai kepribadian. Luthans (dalam Indarti, dkk.,2014) mendefinisikan bahwa kepribadian berarti bagaimana seseorang mempengaruhi orang lain dan bagaimana seseorang memahami dan memandang dirinya, juga bagaimana pola ukur karakter dalam dan karakter luar seseorang dalam mengukur trait (sifat/ciri) dan interaksi antara manusia dengan situasi/keadaan. Kepribadian merupakan sebuah karakteristik didalam diri individu yang relatif menetap, bertahan, yang mempengaruhi penyesuaian diri individu terhadap lingkungan (Mastuti, 2005). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan karakteristik seseorang yang relatif menetap dan konsisten dalam merespon dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Kepribadian terdiri dari berbagai macam. Indarti, dkk. (2014) menyatakan salah satu model yang dipakai untuk menjelaskan sifat atau karakter atau bagian dari dimensi kepribadian seseorang adalah *The Big Five Personality* atau biasa di

sebut sebagai Model Lima Besar Kepribadian. Model ini merupakan pendekatan dalam psikologi kepribadian yang mengelompokkan *trait* kepribadian dengan analisis faktor. Penilaian dalam kepribadian lima besar tidak menghasilkan satu *trait* tunggal yang dominan, tetapi menunjukkan seberapa kuat setiap *trait* dalam diri seseorang (Pratama, dkk., 2012). Costa dan McCrae (Pervin & John, 2001) *The Big Five Personality Factor* atau lima faktor kepribadian yaitu sifat-sifat dasar kepribadian individu yang saling terkait yang tersusun dengan lima ciri sifat utama yang luas di dalamnya, seperti *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness*, *neuroticism*. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti berfokus pada dimensi *extraversion* dan dimensi *conscientiousness*.

Hal ini didasarkan pada data di lapangan bahwa peneliti menemukankaryawan produksi memiliki karakteristik-karakteristik dimensi *extraversion* dan dimensi *conscientiousness* yang cukup rendah dibandingkan dengan dimensi *big five personality* lainnya (Andriani, dkk., 2012). Karyawan menampilkan perilaku seperti, kedisiplinan yang rendah terhadap peraturan-peraturan yang ada di perusahaan dan karyawan kurang memiliki keberanian dalam menyampaikan pendapat maupun saran terhadap karyawan lain maupun atasan. Perilaku tersebut merupakan karakteristik *extraversion* dan *conscientiousness* pada karyawan yang dapat mempengaruhi OCB karyawan dalam bekerja. Hal ini senada dengan hasil penelitian Purba dan Seniati (2004) yang menemukan bahwa hanya dimensi *extraversion* dan dimensi *conscientiousness* memiliki pengaruh terhadap OCB total. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Wardani dan Suseno (2012) yang menemukan nilai

korelasi tinggi dengan OCB terletak pada dimensi *conscientiousness* dan dimensi *extraversion*.

Costa dan McCrae (dalam Pervin & John, 2001) menjelaskan dimensi *extraversion* merupakan dimensi kepribadian yang memiliki karakteristik sebagai individu yang suka hidup berkelompok, terbuka, mudah bersosialisasi, aktif, optimis, setia, menyukai kegembiraan, banyak bicara, berorientasi pada hubungan dan suka berteman. Apabila karakteristik tersebut tercerminkan pada perilaku karyawan produksi maka akan lebih mengindikasikan karyawan memiliki hubungan baik dengan karyawan lain karena karyawan terbiasa berhubungan dan melakukan komunikasi dengan karyawan lain sehingga akan lebih cenderung untuk menampilkan OCB seperti perilaku karyawan yang bersedia membantu karyawan lain yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Kusumajati, 2014). Sejalan dengan pendapat Purba dan Seniati (2004) yang menyatakan karyawan agar mampu menjadi teman yang baik bagi rekan kerja atau karyawan baru harus mempunyai kepribadian *extraversion* yang tinggi, yang berarti mudah bergaul, banyak berteman, banyak bicara dan aktif. Sebaliknya, apabila kepribadian *extraversion* yang dimiliki karyawan rendah seperti rendahnya kemampuan individu dalam menjalin hubungan dengan lingkungan sosial, sukar bergaul, dan pendiam (Ghufro & Risnawita, 2010) maka akan lebih sulit karyawan untuk memiliki OCB dalam bekerja. Karena kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki individu dalam bekerja salah satunya yaitu memiliki ketrampilan interpersonal yang baik, dengan adanya ketrampilan tersebut individu dapat menampilkan perilaku peduli dengan individu lain dalam

bekerja (Purba & Seniati, 2004). Penjelasan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Van Scotter dan Motowildo (dalam Purba & Seniati, 2004) yang menemukan bahwa dimensi *extraversion* sangat kuat berkorelasi dengan OCB.

Costa dan McCrae (dalam Pervin & John, 2001) menjelaskan dimensi *conscientiousness* merupakan individu yang memiliki karakteristik sebagai individu yang bertanggung jawab, teratur, dapat diandalkan, disiplin diri, terorganisir, pekerja keras, tepat waktu, teliti, rapi, ambisius, tekun, dan gigih. Apabila kepribadian *conscientiousness* tercerminkan pada perilaku karyawan produksi maka akan lebih mengindikasikan karyawan tersebut memiliki perilaku OCB dalam bekerja seperti perilaku karyawan yang fokus terhadap pekerjaan dan bekerja keras untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan segera (Kusumajati, 2014). Purba dan Seniati (2004) menjelaskan karyawan yang bersedia bekerja keras dan menyelesaikan pekerjaannya hingga tuntas maka perilaku yang ditunjukkan karyawan akan tetap sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan dan sukarela mengambil tanggung jawab ekstra dalam pekerjaannya. Penjelasan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Seniati (2004) dan Wardani dan Suseno (2012) yang menunjukkan bahwa *conscientiousness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Sementara karyawan dengan kepribadian *conscientiousness* rendah akan menunjukkan perilaku karyawan karyawan yang merasa tidak siap dalam segala hal. Dalam merespon perintah akan cenderung menjalankan segala perintah yang diterima secara tidak teratur dan tidak terorganisasi dengan baik, memiliki motivasi untuk

berprestasi yang rendah, memiliki kebiasaan untuk menunda-nunda pekerjaan (Ghufron dan Risnawita, 2010) maka dengan karyawan memiliki karakteristik tersebut akan cenderung memiliki OCB yang rendah seperti karyawan yang tidak menggunakan waktu kerja dengan efektif dan karyawan cenderung memiliki motivasi yang rendah dalam mengeluarkan ide atau pendapat untuk kepentingan perusahaan (Setyawan & Sahrah, 2012).

Dari beberapa uraian di atas maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara dimensi *extraversion* dan dimensi *conscientiousness* (*big five personality*) dengan *organizational citizenship behavior* karyawan produksi?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi *extraversion* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan produksi.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi *conscientiousness* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan produksi.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi dan dapat menambah kajian teoritis mengenai hubungan yang terkait antara dimensi *extraversion* dan dimensi *conscientiousness* (*big five personality*) dengan

organizational citizenship behavior pada karyawan produksi di PT. Dagsap Endura Eatore (DEE) Yogyakarta.

- b. Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat kepada beberapa pihak untuk memberikan gambaran pengetahuan, menjadi sumber informasi dan referensi mengenai perlunya *organizational citizenship behavior* karyawan dalam bekerja melalui variabel kepribadian *extraversion* dan *conscientiousness* yang dimiliki karyawan.