

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha yang semakin pesat menyebabkan persaingan yang terjadi antara perusahaan berlangsung semakin kuat sehingga dituntut sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu bersaing dan memberikan kontribusi berupa hasil kerja yang maksimal demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Menurut Hariandja & Hardiwati (2002) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang baik mmenjadikan organisasi mempunyai kekuatan untuk mampu bersaing dan mampu mencapai tujuan dari perusahaan. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja kelompok dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisai secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” pegawai yang diharapkan oleh organisasi (Nugroho, 2006).

Perilaku karyawan di tempat kerjanya dapat dikelompokkan kedalam dua jenis perilaku yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas resmi (*in role behavior*) dan perilaku yang berkaitan dengan luar peran kerja (*extra role behavior*). Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi ini bukan hanya berupa *in-role* tetapi juga *extra-role*. Perilaku *extra role* sangat penting artinya bagi keefektifan organisasi, yaitu dalam jangka panjang berdampak terhadap kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra role* merupakan perilaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan walau tidak terdeskripsi

secara formal karena mampu meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Anindya, 2011).

Perilaku *extra-role* dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (selanjutnya disingkat menjadi OCB), dan orang yang menampilkan OCB disebut juga sebagai karyawan yang baik (*good citizen*) (Purba & Seniati, 2004). Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggotanya yang bertindak sebagai *good citizenship* (Markoczy dan Xin, 2001).

Menurut Robbins (2008), *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku positif bagi perusahaan yang sifatnya non-formal karena karyawan menolong dengan sukarela diluar dari pekerjaan formal yang telah diberikan oleh organisasi tanpa adanya *reward*. Contoh perilaku yang termasuk OCB adalah membantu individu dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, melindungi properti organisasi, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, memberikan saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Menurut Lamidi (2008) bentuk perilaku ekstra peran (OCB) dapat diimplementasikan dalam bentuk perilaku yaitu: *Altruism* (perilaku membantu dengan segera terhadap orang lain), *Conscientiousness* (sikap berhati-hati/mendengarkan kata hati), *Sportmanship* (sikap sportif seperti toleransi terhadap ketidaknyamanan dalam bekerja yang tidak dapat dihindari tanpa adanya komplain), *Courtesy* (kesopanan seperti memberitahu yang lain dalam mencegah kejadian dalam kerja yang menimbulkan suatu masalah), *Civic virtue* (berpartisipasi dan memperhatikan kelangsungan hidup perusahaan). Perilaku ekstra peran bagi para karyawan diperlukan karena mempunyai banyak manfaat dalam mendukung efektivitas fungsi-fungsi organisasi, mendorong terciptanya kualitas kehidupan kerja yang pada

akhirnya dapat menjamin kelangsungan hidup dan kinerja organisasi jangka panjang.

Berbagai manfaat OCB terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan telah banyak digambarkan melalui berbagai penelitian, diantaranya menyebutkan bahwa manfaat OCB terhadap kinerja organisasi (diadaptasi dari Podsakoff dan Mackenzie oleh Podsakoff, dkk, 2000, dalam Elfina P, 2003), diantaranya adalah dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja dan manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Penelitian OCB sangat penting dilakukan di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak organisasi di Indonesia menerapkan sistem *team* kerja. Di samping itu, sekarang ini terjadi banyak perubahan-perubahan dalam organisasi di Indonesia, seperti *downsizing* (perampingan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja). Kebijakan ini berdampak pada terjadinya banyak perubahan-perubahan, misalnya perubahan pada tugas dan kewajiban karyawan, harapan organisasi agar karyawan menjadi lebih kreatif mencari carabaru untuk memperbaiki efisiensi kerja, serta adanya perhatian serius terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan di tempat kerja. Ketika organisasi mengurangi jumlah karyawan, maka organisasi lebih bergantung pada karyawan yang tetap tinggal untuk melakukan hal-hal melebihi yang ditugaskan mereka. Oleh karena itu, karyawan tersebut diharapkan menampilkan OCB (Anindya, 2011).

Praktek perilaku *organizational citizenship behaviour* di Indonesia sendiri secara keseluruhan belum mencapai tingkatan yang maksimal. Masih banyak ditemui sikap dan perilaku karyawan yang cenderung semauanya, sering membolos, hanya mencari keuntungan diri sendiri, meninggalkan jam kerja

untuk kepentingan diri sendiri, tidak patuh pada aturan kerja, dan lainnya yang tidak mencerminkan perilaku *organizational citizenship behavior* (Purnomo, 2006).

Umumnya karyawan kurang memiliki inisiatif sendiri untuk bekerja dengan baik. Diperlukan adanya tekanan dahulu dari pihak atasan baru kemudian mereka memperbaiki kinerjanya. Kebanyakan karyawan berpendapat, baik tidaknya pekerjaan mereka tidak berpengaruh pada imbalan yang mereka dapatkan (Dana&Hasanbasri, 2007). Seperti pada sebuah harian yang memuat mengenai seorang *marketing manager* sebuah perusahaan transportasi yang mendapat info dari kepala HRD bahwa banyak karyawan yang bersikap semaunya terhadap para konsumen maupun klien perusahaan yang menjadi pelanggan. Keluhan ini disampaikan oleh para konsumen/klien tersebut. Bentuk-bentuk perilaku karyawan yang semaunya itu antara lain adalah mulai dari cara menerima telepon yang tidak ramah, satpam berperilaku jenderal, hingga bagian administrasi yang selalu sibuk mengobrol dengan temansendiri saat melayani pelanggan (<http://www.suaramerdeka.com/harian/0511/24/eko04.htm>).

Beberapa kondisi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu kurangnya perilaku OCB pada karyawan yang telah melanda di berbagai perusahaan di Indonesia, termasuk salah satu diantaranya adalah industri yang bergerak di bidang kesehatan yaitu Rumah Sakit X Bandung yang telah berdiri sejak tahun 1921 dan terus berkembang hingga sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan secara non-sistematis dari lapangandengan beberapa karyawan di Rumah Sakit X Bandung, menunjukkan bahwa beberapa karyawan sudah memiliki dan memunculkan perilaku OCB, hal ini bisa dilihat diantaranya yaitu *security* menjawab dengan ramah pada saat ada pelanggan yang bertanya dan menjelaskan dengan sangat detail, berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh Rumah Sakit. Namun masih banyak sekali karyawan yang tidak memiliki dan memunculkan perilaku OCB, seperti informasi yang peneliti dapatkan dari salah satu staff biro P2diantaranyaadalah, karyawan

menggunakan jam kerja secara maksimal seperti penggunaan jam istirahat yang berlebihan, menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar jam pekerjaannya dan untuk jam lembur juga tidak semua pegawai mau berkorban lebih untuk pekerjaannya, tidak menggunakan seragam sesuai dengan hari yang telah ditetapkan seperti misalnya dihari jumat menggunakan batik,selanjutnya masih banyak pegawai yang tidak mengenakan *hair net*, kurangnya interaksi antar sesama karyawan terlebih dengan karyawan yang beda divisi, bersikap acuh dan kurang peka terhadap lingkungan sekitar terutama kepada *klien* seperti beberapa contoh yang peneliti lihat yaitu tidak adanya kesigapan karyawan untuk menanyakan terlebih dahulu kepada *klien* padahal *klien* sudah berdiri dihadapan karyawan tersebut, contoh lain yaitu kurang ramahnya karyawan hal ini peneliti temui di beberapa divisi, terlihat ketika *klien* bertanya namun karyawan tersebut sibuk dengan kerjanya dan tidak melakukan *eye contact* dengan klien padahal pelanggan tersebut masih mengajaknya berbicara. Semua perilaku OCB diatas bermanfaat bagi pencapaian tujuan organisasi dan berpengaruh terhadap produktivitas kinerja karyawan.

Peneliti tertarik mengadakan penelitian di Rumah Sakit X di Bandung karena merupakan salah satu Rumah Sakit ternama dan banyak diminati oleh masyarakat di kota Bandung, hal ini adalah salah satunya yang mendorong peneliti ingin melakukan penelitian di RS X Bandung yaitu ingin melihat bagaimana gambaran kepribadian *big five*, motivasi dan *organizational citizenship behavior* karyawannya, karena peneliti yakin keberhasilan dan keberlangsungan kinerja karyawan Rumah Sakit X sampai saat ini yang mulai berdiri dari tahun 1921 tidak terlepas dari kinerja daripada karyawan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Seperti yang di ungkapkan oleh Munandar (2011), karyawan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan. Ini disebabkan karena karyawan yang menjalankan apa yang harus dilakukan perusahaan dalam usaha melaksanakan tujuannya. Meskipun wewenang perintah berada pada pimpinan, namun jika karyawan tidak

melaksanakan dengan baik maka tujuan dari apa yang harus diwujudkan tentu tidak akan tercapai dengan baik.

Untuk mencapai visi dan misi ini, dimana perusahaan juga ikut andil dalam persaingan yang terjadi dan tentunya perusahaan membutuhkan peran karyawan, membutuhkan semangat kerja yang mengarah pada *good citizenship* dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut karyawan yang baik (*good citizen*). Artinya *good citizenship* dapat terwujud manakala karyawan memiliki OCB (Purba & Seniati, 2004).

Menurut Podsakoff, dkk (2000), faktor yang mempengaruhi OCB adalah karakteristik individu (meliputi kepuasan kerja, komitmen, persepsi terhadap organisasi, motivasi dan kepribadian), karakteristik tugas dan karakteristik organisasi (meliputi budaya dan iklim organisasi, dukungan organisasional, kohesivitas kelompok), dan karakteristik kepemimpinan (meliputi dukungan dan perilaku kepemimpinan, kualitas hubungan atasan dengan bawahan).

Sementara Purba & Seniati (2004) mengatakan munculnya perilaku pada diri seseorang ditentukan oleh dua faktor. Pertama faktor dalam dirinya, misalnya kepribadian (antara lain *trait* kepribadian *big five*) dan faktor ke dua adalah faktor diluar dirinya, yakni segala sesuatu yang ada dilingkungannya seperti sikap kerja antara lain komitmen organisasi.

Pada penelitian ini faktor *internal* yaitu karakteristik individu antara lain *big five personality* diperkirakan memiliki hubungan yang signifikan terhadap OCB seseorang. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan Purba & Seniati (2004) *trait* kepribadian *big five* menjadi faktor penentu dari dalam diri individu yang mampu memunculkan perilaku seseorang. Lima *trait* kepribadian tersebut adalah *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, *openness to experiences*. Diantara kelima faktor tersebut, manusia cenderung memiliki salah satu faktor yang dominan (McCrae dan Costa, dalam Pervin, Cervone & John: 2005).

Selanjutnya, Kumar dkk (2009) menjelaskan bahwa kepribadian adalah kerangka kerja yang digunakan sebagai dasar *personal logical* dari OCB. Dalam penelitiannya Kumar dkk, mengatakan bahwa *big five personality*

memiliki pengaruh langsung terhadap OCB. *Big Five Personality* yaitu melihat kepribadian individual yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor (McCrae & Costa dalam Howard & Friedman, 2008).

Banyak penelitian terdahulu yang meneliti bahwa terdapat hubungan positif antara kepribadian dengan OCB. Seperti penelitian yang dilakukan Purba dan Seniati (2004) yang membahas pengaruh kepribadian terhadap OCB pada karyawan yang bekerja *team work*. Dari analisis regresi berganda diketahui bahwa kelima trait dalam *Big Five Personality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB dan dimensi-dimensinya. Hal ini disebabkan karena karyawan Indonesia lebih menjunjung tinggi nilai kebersamaan, lebih mementingkan rasa dibandingkan rasio dan menempatkan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi. Namun dalam hal ini *trait* kepribadian yang berpengaruh terhadap OCB total adalah *trait extraversion*, *openness to experience* dan *conscientiousness*. Karena semakin terikat karyawan tersebut secara emosional dengan perusahaan, maka semakin cenderung ia membantu rekan kerja dan atasan dalam hal penyelesaian tugas, pencegahan masalah dalam bekerja, dan pemberian semangat dan penguatan serta semakin cenderung ia membantu organisasi secara keseluruhan, dengan cara menolerir situasi yang kurang ideal dalam bekerja, peduli pada kelangsungan hidup perusahaan dan patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan.

Jika kepribadian merupakan salah satu peran dari sisi individunya yang memiliki hubungan dengan OCB, maka variabel lain yang mungkin saja memiliki hubungan dengan OCB adalah motivasi.

OCB ditentukan oleh banyak hal artinya tidak ada penyebab tunggal dalam OCB. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasional dari kajian McClelland (1961) (dalam Jahangir, 2004) berpendapat bahwa OCB akan bisa paling baik dipahami ketika OCB ini dipandang sebagai suatu perilaku yang memiliki atau didasari atas motif tertentu. Motif-motif tersebut, yaitu terdiri dari motif berprestasi yaitu mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan, mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau

kompetisi. OCB dianggap sebagai alat untuk pencapaian prestasi tugas. Ketika prestasi menjadi motif, OCB muncul karena perilaku tersebut dipandang perlu untuk keberhasilan tugas. Yang selanjutnya adalah motif afiliasi, yaitu mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Seseorang yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan OCB karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerjasama. Dan yang terakhir adalah motif kekuasaan yaitu mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain. Orang yang berorientasi pada kekuasaan menganggap OCB merupakan alat untuk mendapatkan kekuasaan dan status dengan figur otoritas dalam organisasi.

Burhanuddin (2013) mengatakan faktor yang mempengaruhi OCB dan yang menjadi pembeda setiap individu termasuk sifat stabil yang dimiliki oleh setiap individu yang telah diperiksa sebagai prekursor untuk OCB salah satu diantaranya adalah motivasi. Menurut Hasibuan (2006) motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Jelaslah bahwa motivasi yang menjadi dasar utama bagi seseorang memasuki berbagai organisasi adalah dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya, baik yang bersifat politik, ekonomi, sosial dan berbagai kebutuhan lainnya yang semakin kompleks. Saat seseorang termotivasi dan puas, maka individu akan berusaha untuk melakukan aktivitas pekerjaan yang lebih baik lagi, bahkan pekerjaan yang bukan menjadi tugas utamanya (Yuwono, Susanto, Ferdiana, 2014).

Banyak penelitian terdahulu yang meneliti bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi dengan OCB. Seperti penelitian yang dilakukan Djati dan Rini (2011) yang membahas tentang penerapan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam manajemen sumber daya manusia pada perguruan tinggi di Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa motivasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Semakin besar motivasi dalam menjalankan tugasnya maka

semakin meningkat juga OCB-nya, demikian juga sebaliknya apabila motivasinya rendah maka semakin rendah juga OCB dari karyawan tersebut. Motivasi yang diartikan juga sebagai motif manusia merupakan kebutuhan, keinginan, atau dorongan dalam diri individu, atau sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu, atau menanggapi sesuatu.

Pada penelitian-penelitian tersebut, semakin memperkuat asumsi bahwa kepribadian *big five* dan motivasi memiliki hubungan terhadap *organizational citizenship behavior*. Perilaku OCB ini merupakan hal yang baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan, dimana perusahaan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan yang berkontribusi positif pula pada pencapaian tujuan perusahaan. Bagi karyawan sendiri OCB akan meningkatkan hubungan antar karyawan.

Hal ini tentunya diharapkan oleh Rumah Sakit X Bandung pada setiap karyawannya, yaitu memiliki kepribadian *big five*, motivasi dan OCB yang tinggi. Lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat tersebut membutuhkan karyawan dengan OCB yang tinggi, sehingga karyawan bertindak melebihi tugas umum pekerjaan mereka, yang akan memberikan kinerja yang melampaui perkiraan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, pada penelitian ini peneliti sangat tertarik untuk meneliti sejauh mana korelasi atau hubungan kepribadian *big five*, motivasi dan *organizational citizenship behavior* pada Karyawan Rumah Sakit X Bandung.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diturunkan rumusan masalah sebagai berikut, yaitu:

- 1) Bagaimanakah gambaran umum kepribadian *big five*, motivasi dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.

- 2) Bagaimanakah hubungan aspek kepribadian *big five* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.
- 3) Bagaimanakah hubungan aspek motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.
- 4) Bagaimanakah hubungan aspek kepribadian *big five* dan aspek motivasi pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, didapatkan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- 1) Memperoleh gambaran umum kepribadian *big five*, motivasi dan *Organizational citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.
- 2) Memperoleh hubungan aspek kepribadian *big five* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.
- 3) Memperoleh hubungan aspek motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.
- 4) Memperoleh hubungan aspek *big five* dan aspek motivasi pada karyawan Rumah Sakit X Bandung.

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat secara teoritis yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah memperkaya temuan empirik dalam ilmu psikologi, khususnya cabang ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai antara kepribadian *big five*, motivasi dan OCB pada karyawan.

Manfaat secara praktis yang didapatkan dari penelitian ini bagi pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya.

1. Pihak Perusahaan

Penelitian ini dapat menambah referensi mengenai bagaimana profil kepribadian *big five*, motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) pada karyawan Rumah Sakit X Bandung, serta keterkaitan hubungan ketiga variabel tersebut. Sehingga pihak perusahaan dapat menerapkan kebijakan-kebijakan dan cara yang efektif untuk memunculkan dan meningkatkan kepribadian *big five*, motivasi kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawannya.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini dapat memberikan data-data empiric mengenai bagaimana profil kepribadian *big five* karyawan, kemudian motivasi dan OCB serta bagaimana keterkaitan diantara kedua variabel tersebut.

E. Struktur Organisasi Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang kajian pustaka yang akan memaparkan teori kepribadian *big five*, motivasi dan *Organizational citizenship behavior* yang menjadi landasan penelitian. Kerangka berfikir, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pengolahan data untuk menghasilkan temuan yang berkaitan dengan masalah penelitian serta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan dan saran untuk pihak terkait.