BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman yang sudah modern seperti sekarang ini, persaingan bisnis antar organisasi dalam suatu perusahaan semakin ketat, ini sangat memungkinkan para pelaku bisnis untuk memiliki ide-ide kreatif dan inovatif agar usahanya tetap berjalan dan mampu terus bersaing. Ada beberapa organisasi yang membantu perusahaan mencapai tujuan organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Salah satunya adalah orang-orang yang terkait dengan karyawan yang bekerja untuk organisasi. Orang atau sumber daya manusia merupakan faktor terpenting karena orang yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Dunia kerja saat ini menuntut karyawan yang fleksibel. Artinya para pegawai tersebut harus mampu bekerja dalam merespon tuntutan perkembangan, bahkan melebihi kebutuhan organisasi.

Dalam sebuah organisasi peran sumber daya manusia sangatlah penting, di mana maju mundurnya suatu organisasi tergantung pada peran yang dijalankan oleh masing-masing sumber daya manusia atau orang-orang yang ada di dalamnya. Salah satu kunci keberhasilan organisasi di era globalisasi sekarang ini adalah sejauh mana orang-orang atau warga organisasi secara sinergis berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun dalam proses pengimplementasian tugas dan tanggung jawab sebagai warga organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Semuel Kailola, 2018).

Akhir-akhir ini dinamika kerja di organisasi-organisasi di seluruh dunia telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja secara tim. Efektivitas dan kinerja tim ditentukan oleh kemampuan anggota tim bekerja dalam tim. Akan tetapi tidak semua orang mampu bekerja dalam tim, karena memerlukan kemampuan individu untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerja sama dengan orang lain, membagi informasi, mengakui perbedaan dan mampu menyelesaikan konflik, serta dapat menekan tujuan pribadi demi tujuan tim. Kesulitan bekerja dalam tim terutama dialami oleh banyak karyawan di negara-negara barat, karena budaya nasional mereka yang sangat individualistic (Lies Kantinia Rohma, 2017). Tambahan pula

menerapkan tim kerja, lingkungan kerja di negara-negara barat bersifat kompetitif yang menghargai pencapaian individual. Oleh karena itu, tim diharapkan berkembang di negara-negara yang mempunyai nilai kolektivistik tinggi.

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran yang dimainkan karyawannya. Karyawan perusahaan tidak hanya menjadi target pencapaian tujuan, tetapi juga menjadi target pelaku. Tanpa karyawan, sebuah perusahaan atau organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah ditetapkan. Di tangan karyawan, perusahaan dapat mengembangkan segalanya.. Oleh karena itu, tidak hanya semua perusahaan mengharapkan karyawan yang berkinerja baik, tetapi mereka juga membutuhkan karyawan yang dapat memberikan kontribusi tambahan (peran tambahan). Kontribusi khusus yang dimaksud adalah dimana para pekerja dapat menghabiskan lebih banyak waktu di perusahaan daripada yang dibutuhkan perusahaan. Perilaku kontribusi ekstra ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Citra Nofariyanti, 2017).

Salah satu hal yang sangat penting yang harus di miliki setiap karyawan disebuah perusahaan yaitu memiliki perilaku *OCB* karena banyak manfaat yang diperoleh organisasi dengan memiliki karyawan dengan *OCB* yang tinggi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu aturan tidak resmi yang bersifat sukarela. Dengan adanya *OCB* diharapkan karyawan pada organisasi dapat lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang dilakukan oleh karyawan yang meningkatkan keefektifan organisasi, tetapi bukan merupakan tanggung jawab formal orang tersebut. Maka penting bagi organisasi untuk mempelajari dan mengetahui hal-hal yang dapat menumbuhkan dan meningkatkan *OCB* para karyawan, sebelum menumbuhkan dan meningkatkan *OCB.* Kita harus mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi *OCB.*

Menurut Organ (Dody Leyno Amperawan, 2016) *Organizational Citizenship Behavior* adalah keinginan atau perasaan individu untuk melibatkan diri dalam bentuk perilaku yang diinginkan untuk dirinya sebagai karyawan, untuk orang lain dan organisasi berdasarkan alasan pribadinya seperti lebih

meningkatkan harga diri, lebih didengar oleh orang lain, dan lebih berkontribusi bagi organisasi.

Perilaku *OCB* tidak terdapat pada *Job Description* karyawan tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Artinya, seseorang yang memiliki *OCB* yang tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun *OCB* lebih kepada perilaku sosial masing – masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan. seperti, toleransi pada situasi yang kurang ideal menyenangkan di tempat kerja, memberi saran – saran yang membangun di tempat, serta tidak membuang – buang waktu di tempat kerja, Robbins (Citra Nofariyanti, 2017).

Organizational Citizenship Behavior sangat penting untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dan kesusksesan perusahaan, namun masih banyak perusahaan yang belum mengenal atau mengetahui tentang *OCB*. Menurut Robbin dan Thimoty (Fasya Rohmana, 2017) *OCB* dapat membantu individu dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan peraturan, serta dengan besar hati menerima kerugian dan gangguan yang terkait dengan pekerjaannya.

Perilaku *OCB* pada karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Organ, Podsakoff dan Mackenzie (Fasya Rohmana, 2017) terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya *OCB* pada karyawan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Karakteristik individu merupakan perbedaan masing-masing individu yang memengaruhi perilakunya dalam bekerja. Menurut Organ, Podsakoff dan Mackenzie (2006) karakteristik individu meliputi perilaku, sikap, pendidikan dan nilai-nilai. Kecocokan individu dengan organisasi juga salah satu hal yang dapat mempengaruhi *OCB*. Peneliti-peneliti terdahulu menyatakan yaitu ketika kuatnya kecocokan nilai antara orang dengan organisasi dapat mempengaruhi perilaku *OCB*. Tingginya kecocokan nilai yang dimiliki individu dengan organisasi berpengaruh terhadap peningkatan perilaku kewargaan. Seseorang yang memiliki ikatan nilai dengan

organisasi berpengaruhnya juga terhadap peningkatan perilaku *OCB* (Vondey, 2010).

Hasil dari wawancara terhadap lima karyawan di PT. OOCL Logistic Indonesia diperoleh informasi yang berkaitan dengan fenomena mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Pada wawacara dengan responden pertama didapat hasil bahwa responden memiliki rasa peduli yang baik terhadap sesama rekan kerja, responden memiliki sifat yang mudah bergaul dengan sesama rekan kerja dan responden memiliki semangat yang baik dalam bekerja di perusahaan tersebut.

Hasil wawancara dengan responden kedua, diperoleh informasi yang berkaitan dengan fenomena mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Pada wawacara dengan responden kedua didapat hasil bahwa responden memiliki semangat yang tinggi dan juga merasa nyaman dalam bekerja diperusahaan tersebut, responden memiliki sifat yang mudah bergaul agar mendapatkan banyak teman dan juga memiliki rasa peduli yang tinggi antar sesama rekan kerja agar rekan kerja dapat bekerja maksimal.

Hasil wawancara dengan responden ketiga, diperoleh informasi yang berkaitan dengan fenomena mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. . Pada wawacara dengan responden ketiga didapat hasil bahwa responden memiliki semangat yang tinggi demi tujuan tertentu, dan responden memiliki sifat yang banyak bicara, dan responden akan membantu sesama rekan kerja ketika pekerjaan responden selesai terlebih dahulu.

Hasil wawancara dengan responden keempat, diperoleh informasi yang berkaitan dengan fenomena mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. . Pada wawacara dengan responden keempat didapat hasil bahwa responden memiliki rasa peduli yang cukup namun responden akan diam saja jika tidak dimintai pertolongan, responden memiliki sifat yang sedikit sulit bergaul karena responden merupakan tipe orang yang tidak banyak bicara, dan responden memiliki rasa semangat yang baik dalam bekerja diperusahaan tersebut karena responden merasa harus bekerja keras demi tujuan tertentu.

Hasil wawancara dengan responden kelima, diperoleh informasi yang berkaitan dengan fenomena mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. .

Pada wawacara dengan responden kelima didapat hasil bahwa responden memiliki rasa semangat yang tinggi karena melihat sesama rekan kerja yang juga memiliki semangat yang baik, responden memiliki rasa peduli yang tinggi dengan sesama rekan kerja karena responden merasa bahwa baik sama orang lain akan diperlakukan baik pula dengan orang lain.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan di PT. OOCL Logistic Indonesia memiliki sikap *OCB* yang tinggi dan memiliki sikap peduli yang tinggi pula agar sesama karyawan dapat bekerja secara maksimal.

Selanjutnya perilaku *OCB* dipengaruhi oleh faktor internal dari karyawan itu sendiri, salah satunya yaitu kepribadian. Hal ini didasarkan pada dasar teori *OCB* memang dikembangkan dari *Personality* dan sikap kerja (Luthans, 2006). Pendapat ini juga didukung oleh banyak hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepribadian karyawan dapat mempengaruhi *OCB*. Kumar (2009) menjelaskan bahwa kepribadian yang diukur dari dimensi lima besar terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap *OCB*.

Aspek *personality* merupakan atribut penting untuk mengetahui karakter individu. Menurut vercchio (Citra Nofariyanti, 2017), *personality* merujuk pada sifat – sifat dan disposisi cara berprilaku yang relatif konsisten melekat pada seorang individu. Para peneliti sepakat bahwa keinginan individu ntuk berprilaku sukarela seperti *OCB* sangat dipengaruhi oleh karakter sifat kepribadian individu itu sendiri. Dudley (Citra Nofariyanti, 2017) juga berpendapat bahwa *personality* mempunyai kapasitas dalam hal memprediksi perilaku individu di tempat kerja termasuk seperti apa output kinerja yang hasilkan individu.

Individu dalam organisasi tentunya memiliki banyak karakteristik kepribadian yang bervariasi, dan melekat dalam diri individu masing-masing. Menurut Robbins & Judge (Ena, 2012) dengan karakteristik kepribadian itulah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja, dan hal tersebut mendorong setiap organisasi untuk dapat memahami karakteristik karyawan yang berbeda-beda dalam merespon masalah yang dihadapi dalam organisasi ataupun dalam lingkungan pekerjaan.

Menurut Costa & McCrae (Pervin & John, 2010) 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. Adapun aspek yang ada di dalamnya yaitu, *gregariousness* (suka berteman), *activity level* (tingkat aktivitas), *assertiveness* (asertivitas), *excitement seeking* (mencari kesenangan), *positive emotions* (emosi positif), dan *warmth* (kehangatan).

Penjelasan selanjutnya oleh Kurnar (Suberli, 2011) bahwa kepribadian sebagai kerangka kerja yang digunakan untuk dasar personalogikal dari *OCB*, selaras dengan pendapat tersebut Basrah (Soepono & Srimulyani, 2015) mengatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah kepribadian dalam diri individu. Feist dan Feist (2014) mengatakan kepribadian menjadi suatu pola yag relative permanen dari sifat, watak atau karakteristik yang memberikan konsistensi pada perilaku seseorang.

Kepribadian terdiri dari berbagai macam. Indarti (Fasya, 2017) 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 menggelompokkan 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, 2012).

Costa (Pomerantz, 2013) menjelaskan bahwa *The Big Five Personality* adalah sifat-sifat dasar kepribadian manusia yang berdiri sendiri dan dapat mewakili perbedaan individu berdasarkan usia, jenis kelamin, dan ras, yang terdiri dari beberapa dimensi. Dimensi *The Big Five Personality* atau lima faktor kepribadian menurut Costa & McCrae (Citra Nofariyanti, 2017) yaitu sifat-sifat dasar kepribadian individu yang saling terkati yang tersusun dengan

lima ciri sifat utama yang luas di dalamya, terdiri dari *Opennes to Experience, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness,* dan *Neuroticism.*

Berdasarkan karakteristik yang ditampilkan individu ketika melakukan *OCB*, em*ployee engagement* merupakan faktor yang juga memungkinkan dapat berpengaruh terhadap *OCB* karena sikap positif yang ditampilkan dari e*mployee engagement* mendukung *OCB* di tempat kerja. *Employee engagement* dilakukan dengan tujuan agar individu mampu mengendalikan kehidupan kerja mereka, lebih berkomitmen pada organisasi, dan lebih produktif sehingga kinerja organisasi dapat meningkat (Robbins dan Judge, 2015).

Schaufeli & Bakker (2004) mendefinisikan *employee engagement* sebagai keadaan pikiran yang positif, memuaskan, sikap pandang yang berkaitan dengan pekerjaannya. *Engagement* mengacu pada kondisi perasaan dan pemikiran yang sungguh-sungguh dan konsisten yang tidak hanya fokus pada objek, peristiwa, individu atau perilaku tertentu saja.

Menurut Kahn (Siti Khatimah, 2019) menyatakan bahwa individu dengan *employee engagement* adalah individu yang melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan sehingga individu tersebut dapat berkontribusi dengan memberikan kemampuan, energi, dan semangat dalam melakukan pekerjaan dan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan perannya (kinerja in-role) maupun kinerja di luar peran yang dimiliki (kinerja extra-role).

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Penelitian yang dilakukan oleh Hardaningtyas (2004) juga menunjukkan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *OCB*. Hal ini dapat diartikan bahwa budaya organisasi adalah adanya kebersamaan para anggota organisasi untuk berperilaku sama, baik diluar maupun dalam organisasi dengan menggunakan ciri-ciri khas, berperilaku sama, berbeda dari organisasi lain dan diajarkan dari generasi ke generasi berikutnya. Budaya organisasi adalah hal yang dipersepsikan karyawan dan menciptakan suatu pola keyakinan, nilai, dan ekspektasi (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2007: 44).

Menurut Grusky (Panggabean, 2006) mendefinisikan komitmen organisasional adalah sifat hubungan antara anggota organisasi dengan sistem

secara keseluruhan. Komitmen organisasional adalah kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi (Arishanti, 2009).

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dan komitmen karyawan (Robbin & Judge, 2008). Ketika karyawan merasa puas dengan apa yang ada dalam organisasi, maka karyawan akan memberikan hasil kinerja yang maksimal dan terbaik. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi , akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja (Luthans, 2005).

Dimensi *conscientiousness* merupakan dimensi kepribadian yang memiliki karakteristik sebagai individu yang bertanggung jawab, teratur, dapat diandalkan, disiplin diri, terorganisir, pekerja keras, tepat waktu, teliti, rapi, ambisius, tekun, dan gigih.

Luthans, Fred. (Marsya Nailius, 2021) menyatakan masalah moral disebabkan oleh efek dari moral yang rendah yang biasanya melibatkan karyawan dan konsumen, pelayanan yang buruk kepada konsumen disebabkan karena moral karyawan yang rendah dan apabila seorang karyawan memiliki moral kerja yang rendah akan berakibat jangka panjang dan jauh lebih merusak organisasi daripada hilangnya produktivitas temporal.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting dalam menentukan arah penelitian. Dari latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran Kepribadian *Extraversion, Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior?*
2. Bagaimana hubungan antara Kepribadian *Extraversion* dengan *Organizational Citizenship Behavior*?

3. Bagaimana hubungan antara *Employee Engagement* dengan *Organizational Citizenship Behavior*?
4. Bagaimana pengaruh Kepribadian *Extraversion* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran Kepribadian *Extraversion*, *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior.*
2. Untuk mengetahui hubungan antara Kepribadian *Extraversion* dengan *Organizational Citizenship Behavior*..
3. Untuk mengetahui hubungan antara *Employee Engagement* dengan *Organizational Citizenship Behavior.*
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepribadian *Extraversion* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Pengaruh Kepribadian *Extraversion* Dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis dan menambah ilmu tentang kepribadian karyawan di organisasi dan pentingnya memiliki perilaku *OCB* disebuah organisasi.
2. Manfaat Praktis
   a) Penulis, memberikan pengalaman tentang penerapan ilmu pengetahuan ke dalam penelitian di bidang industri dan organisasi serta memberikan gambaran tentang pengaruh Kepribadian *Extraversion* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.
   b) Organisasi, memberikan rekomendasi kepada pihak perusahaan tentang usaha-usaha yang dapat ditempuh untuk menentukan kebijakan guna meningkatkan pengaruh Kepribadian *Extraversion* dan *Employee*

Engagement terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

c) Pembaca, memberikan informasi dan sumber referensi yang mendukung penelitian lain yang melakukan penelitian serupa.