

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) yang potensial menjadi kebutuhan untuk setiap organisasi atau perusahaan. Setiap organisasi maupun perusahaan berusaha untuk menemukan dan memperoleh SDM yang berkualitas dan kompetitif di bidangnya guna membantu perusahaan untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Tantangan utama yang dihadapi oleh organisasi maupun perusahaan di masa yang akan datang adalah bagaimana mendapatkan dan mempersiapkan SDM yang berkualitas, inovatif dan mempunyai kreatifitas yang tinggi.

Setiap perusahaan bukan saja memerlukan SDM yang berkualitas. Tetapi juga membutuhkan orang-orang yang mau melakukan hal-hal di luar tugas formal mereka tanpa mengharapkan untuk mendapatkan imbalan lebih dalam mendukung perusahaan maupun berkompetisi. Perilaku yang seperti ini dinamakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku *extra role* yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan walau tidak terdeskripsi secara formal karena meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup perusahaan.

Perilaku karyawan juga merupakan kunci dalam mencapai efektifitas perusahaan. Efektivitas perusahaan adalah tingkat sejauh mana perusahaan

tersebut berhasil memanfaatkan sumberdaya yang ada seoptimal mungkin dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasarannya dengan tetap menghindari kecurangan atau suasana yang tidak sportif di antara para karyawannya. Setiap perusahaan atau organisasi pasti berusaha dengan semaksimal mungkin untuk dapat mencapai apa yang dinamakan efektivitas organisasi. Salah satu cara untuk mencapai efektivitas organisasi atau perusahaan tersebut dengan mempekerjakan karyawan-karyawan yang memiliki perilaku OCB. Tingkat OCB tinggi yang dimiliki oleh karyawan akan menghasilkan tingkat keefektifitasan yang lebih bagi organisasi dan membawa dampak-dampak positif bagi perusahaan yang dinaunginya.

Perilaku OCB dipengaruhi faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal. Perilaku internal yang dimaksud salah satunya adalah kepribadian. Sedangkan perilaku eksternalnya seperti budaya perusahaan, sistem manajemen perusahaan, dan kepemimpinan. Dalam penelitian ini digunakan penilaian kepribadian karyawan menurut *big five personality*, di mana teori ini didasarkan pada model lima faktor kepribadian sebagai representasi struktur karakteristik yang menjadi dimensi utama dari kepribadian itu sendiri. *Big Five Personality* adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui *traits* yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Lima *traits* kepribadian tersebut adalah *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, *openness to experience*. Orang-orang yang *extrovert* mampu untuk bersepakat, handal,

memiliki stabilitas emosi, dan terbuka pada pengalaman cenderung akan menunjukkan perilaku OCB terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Suatu perusahaan atau organisasi memang membutuhkan orang-orang yang mau bekerja lebih untuk perusahaannya. Tetapi tidak jarang pula organisasi atau perusahaan yang menyalahgunakan kebaikan-kebaikan karyawan seperti itu. Karena merasa para karyawannya tidak mengharapkan imbalan dari pekerjaan lebih yang mereka lakukan, maka terkadang perusahaan memeras tenaga dan pikiran karyawannya atau secara sengaja memanfaatkan kebaikan karyawannya tersebut. Sedangkan ada pula karyawan yang memang sengaja melakukan hal-hal tersebut untuk menarik perhatian atasannya supaya mendapatkan promosi jabatan dari atasannya atau karyawan tersebut berusaha mendekati atasannya untuk menyingkirkan pesaingnya di kantor.

Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen saat ini memang tidak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Ini, tentu saja, hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan. Komitmen karyawan menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah perusahaan apapun bentuknya. Komitmen menunjukkan hasrat karyawan yang berada di sebuah perusahaan

untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan. Banyak hal yang mendorong terciptanya komitmen organisasi, diantaranya kepuasan-kepuasan yang diperoleh di dalam organisasi atau selama mereka bekerja. Kepuasan akan pembayaran yang diberikan perusahaan, kepuasan kondisi kerja apakah secara mental pekerjaan yang dihadapi menantang atau tidak, sikap atasan dan pengawasan yang ada, hubungan dengan sesama rekan kerja, merupakan faktor-faktor penentu komitmen organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi adalah kepuasan kerja karyawan. Kompensasi merupakan faktor yang bisa membuat kebutuhan karyawan tercukupi, salah satunya adalah kompensasi finansial. Namun, karyawan juga perlu mempertahankan komitmen dan integritas. Saat ini karyawan tidak hanya mengharapkan imbalan atas jasa yang diberikannya kepada organisasi, tetapi juga mengharapkan kualitas tertentu dari perlakuan dalam tempat kerjanya. Karyawan mencari martabat, penghargaan, kebijakan yang mempengaruhi kerja dan karir mereka, rekan kerja yang kooperatif, serta kompensasi yang adil. Tuntutan karyawan yang semakin tinggi terhadap organisasi serta apa yang dilakukan oleh organisasi akan menentukan bagaimana komitmen atau keterkaitan karyawan terhadap organisasi, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan untuk tetap bergabung dan memajukan organisasinya atau memiliki tempat kerja lain yang lebih menjanjikan.

PT Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu perusahaan asuransi milik negara. PT Jasa Raharja sudah cukup lama berdiri, sudah 50 tahun PT Jasa

Raharja berdiri. Sebagai perusahaan yang sudah cukup tua diusianya yang ke 50, bukan berarti PT Jasa Raharja tidak membutuhkan SDM yang memiliki kemampuan atau kelebihan dalam bidang-bidang tertentu. SDM yang mampu menjalankan aktivitas perusahaan dengan semaksimal dan sebaik mungkin serta memberikan kontribusinya terhadap perusahaan, oleh karena itu modal dan teknologi yang canggih tidaklah cukup untuk menjalankan dan mencapai tujuan perusahaan.

Di tengah kondisi persaingan yang begitu ketat sekarang ini, PT Jasa Raharja memiliki banyak pesaing-pesaing yang menawarkan berbagai keuntungan untuk para pengguna jasa asuransi. Perusahaan-perusahaan lain tidak ingin kalah saing dengan PT Jasa Raharja. Mereka juga berusaha menawarkan berbagai kemudahan untuk mengklaim asuransi, mereka juga menawarkan pembayaran premi yang tidak memberatkan bagi para pengguna jasa asuransi, dengan pembayaran premi yang tidak terlalu tinggi, para pengguna jasa asuransi berharap mendapatkan fasilitas atau keuntungan-keuntungan yang lebih dari jasa-jasa asuransi lainnya. Karena kondisi tersebut maka PT Jasa Raharja membutuhkan SDM dengan tingkat OCB tinggi agar dapat mencapai epektifitas organisasi, dan terlebih lagi mampu mempertahankan kelangsungan organisasinya.

Bukan hal yang mudah untuk menumbuhkembangkan perilaku OCB dalam diri karyawan. Tindakan-tindakan kurang disiplin yang masih sering terjadi merupakan sebagian bukti dari rendahnya kualitas kerja karyawan, terutama masalah kepribadian dan mentalitas yang dimiliki oleh karyawan.

Pada umumnya karyawan kurang memiliki inisiatif untuk bekerja dengan baik, harus ada tekanan atau dorongan dari atasan, setelah itu mereka dapat bekerja lebih baik. Banyak karyawan yang datang terlambat dan pulang lebih awal. Tidak jarang pula target-target tugas yang ditetapkan untuk dikerjakan oleh karyawan pun tidak tercapai atau bahkan tidak selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan. Di samping itu, pada saat jam kerja cukup banyak karyawan yang melakukan aktivitas lain di luar aktivitas pekerjaan kantor.

Masalah lainnya yang paling sering ditemui adalah karyawan yang bekerja secara kurang maksimal. Mereka berfikir bahwa PT Jasa Raharja merupakan Badan Usaha Milik Negara, sehingga mereka tidak perlu bekerja terlalu keras, bahkan tidak perlu melakukan tugas yang memang bukan bagian dari tugas mereka, dan yang sering terjadi pada perusahaan-perusahaan milik pemerintah seperti ini, mereka tidak benar-benar serius dalam mengikuti setiap test atau ujian saringan masuk untuk para calon pegawai, karena kebanyakan mereka sudah memiliki orang dalam di perusahaan yang nantinya pasti akan membantu mereka untuk bisa lolos test dan akhirnya masuk sebagai karyawan tetap di perusahaan tersebut.

Dengan judul yang peneliti ambil, maka saya melakukan pra riset dengan mengambil data absensi dari PT Jasa Raharja (Persero), khususnya pada divisi Pencegahan dan Pelayanan, Humas dan, SDM. Rekapitulasi tingkat kehadiran karyawan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan pada PT Jasa Raharja (Persero)

Periode	Divisi Pencegahan dan Pelayanan	Sekretariat Perusahaan	Keuangan	Akuntansi	Investasi	SIP	SPI	Divisi SDM
1Juni–30 Juni	13%	9%	7%	6%	7%	8%	8%	10%
1 Juli–31 Juli	13%	9%	9%	10%	12%	8%	10%	9%
1Agst-31Agst	13%	12%	9%	9%	10%	11%	10%	12%

Sumber Divisi SDM PT Jasa Raharja (Persero)

Berdasarkan Tabel 1.1, pegawai yang tingkat absensinya atau ketidakhadirannya tinggi ada pada Divisi Pencegahan dan Pelayanan yaitu sebesar 13%. Peneliti juga melakukan pra riset dengan cara menyebar kuisioner, hal tersebut peneliti lakukan guna untuk memastikan bahwa adanya masalah mengenai OCB di PT Jasa Raharja (Persero). Jika dikaitkan dengan dimensi OCB maka tingkat absen yang tinggi tersebut sesuai dengan salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness*. Dimensi tersebut berkaitan dengan perilaku karyawan yang melebihi tuntutan tugas, contohnya datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam yang telah ditentukan oleh perusahaan, datang lebih awal apabila memang dibutuhkan.

Lalu untuk memperkuat data absensi karyawan yang dimiliki perusahaan dan telah disajikan dalam bentuk Gambar 1.1 diatas, peneliti juga melakukan serangkaian pra penelitian yang berhubungan dengan OCB karyawan untuk mengetahui berapa persen tingkat masing-masing dimensi OCB pada karyawan PT Jasa Raharja (Persero). Kuisioner sebanyak 17 buah disebar kepada divisi yang dinilai memiliki tingkat absensi yang tinggi.

Berdasarkan pada Gambar 1.1 diatas, divisi pencegahan dan pelayanan merupakan departemen yang memiliki tingkat absensi paling tinggi.

Hasil pra penelitian pada Divisi Pencegahan dan Pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Penelitian Pada PT. Jasa Raharja (Persero)

Dimensi OCB	Persentase (%) Jawaban Karyawan
Berperilaku <i>Altruism</i>	80%
Berperilaku <i>Civic Virtue</i>	60%
Berperilaku <i>Conscientiousness</i>	22%
Berperilaku <i>Sportmanship</i>	57%

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Oleh karena itu, PT Jasa Raharja sebagai perusahaan yang sudah lama berdiri di Indonesia khususnya di Jakarta ini, sangat memerlukan karyawan yang mampu mendukung kemajuan perusahaan di tengah kondisi persaingan yang begitu ketat, yaitu melalui perilaku OCB yang ditunjukkan oleh para karyawannya, yang pada akhirnya membuat aktivitas organisasi berjalan lebih baik dan lebih lancar dan membawa pada tingkat efektivitas organisasi yang lebih tinggi lagi. Penelitian yang peneliti lakukan ini juga berbeda dengan beberapa penelitian yang lainnya.

Dari uraian di atas, maka diputuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Personality Traits* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship behavior.*”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran dari dari komitmen organisasi, *personality traits* dan *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja?
2. Apakah komitmen organisasi karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja?
3. Apakah *personality traits* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja?
4. Apakah komitmen organisasi karyawan dan *personality traits* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran dari komitmen organisasi, *personality traits*, dan *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *Personality traits* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara komitmen organisasi dan *Personality traits* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Jasa Raharja.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Akademis

Diharapkan penelitian ini mampu dijadikan sebagai ilmu pengetahuan yang nantinya dapat dikembangkan lagi lebih lanjut. Serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang berikutnya yang berkaitan dengan komitmen organisasi, *Personality traits*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Bagi PT Jasa Raharja

Dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai *personality traits* yang dimiliki oleh karyawan dan sejauh mana tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan, sehingga penelitian ini dapat digunakan oleh PT Jasa Raharja untuk memperbaiki dan juga meningkatkan mutu atau kualitas dari perusahaan. Sebagai bahan pertimbangan untuk pembuatan kebijakan dan perencanaan SDM selanjutnya dalam rangka pengembangan perusahaan secara keseluruhan.

3. Bagi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi khalayak ramai yang ingin menggunakan komitmen organisasi, *personality traits* dan OCB sebagai variabelnya maupun variabel lainnya yang terkait.