BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, organisasi dituntut untuk memiliki keunggulan baik dalam hal kualitas produk, pelayanan, biaya, maupun sumber daya manusia yang profesional dan berkapasitas. Sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting untuk memajukan suatu organisasi atau perusahaan, karena segala hal baik yang ada pada suatu perusahaan atau organisasi akan menjadi suatu hal yang percuma apabila tidak didukung oleh SDM yang profesional dan berkapasitas. Artinya, dalam hal ini organisasi atau suatu perusahaan membutuhkan SDM yang berkualitas.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan orang yang mampu dan mau melakukan hal-hal yang melampaui tuntutan standar dari organisasi/perusahaan. Seiring dengan perkembangan zaman,banyak perusahaan yang telah menyadari bahwa hanya dengan memperkuat dan mengembangkan sumber daya manusia, perusahaan bisa tetap tumbuh karena sisi inovasi suatu produk dari perusahaan tersebut berada pada manusia atau karayawan itu sendiri. Sumber daya manusia menjadi aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Untuk itu, suatu perusahaan membutuhkan partisipasi para karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi.

Suatu organisasi yang baik membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka sehari-hari dan mau memberikan kinerja yang melibihi apa yang diharapankan. Diantara berbagai sumber daya yang dimiliki

perusahaan, SDM menempati posisi strategis di antara sumber daya lainnya. Tanpa adanya SDM yang berkapasitas, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan dengan baik dan bijaka apalagi untuk menjadi suatu produk inovasi baru. Kualitas sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan dapat dinilai tidak hanya dari seberapa banyak karyawan mampu berkontribusi dan mampu menyelesaikan semua tugas-tugasnya dengan baik, akan tetapi dapat dilihat seberapa banyak para karyawan memiliki inisiatif tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaan lainnya diluar dari *job description* yang telah ditentukan. Perilaku atau kemampuan karyawan seperti ini disebut dengan *Organitational Citizenership Behavior.*

Organitational Citizenership Behavior atau disingkat OCB adalah suatu hal yang sangat penting dan seharusnya ada dalam diri karyawan, sebab dari tindakan-tindakan positif yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang berkualitas dan bermanfaat bagi kepentingan organisasi / perusahaan. Faktor yang dapat mempengaruhi tingginya keterlibatan karyawan dalam berperilaku kewarganegaraan organisasi dapat dipicu oleh aspek seperti karakteristik individu karyawan itu sendiri. Bagaimana dirinya berperilaku akan sangat menentukan *Organitational Citizenership Behavior* yang berdampak pada kemajuan dan pencapaian organisasi atau perusahaan.

Saragih (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavioral*) dengan Budaya Kerja sebagai Moderasi Pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan menjelaskan bahwa, “karakteristik individu merupakan karakteristik yang melekat pada masing-

masing individu atau pribadi. Perbedaan karakter individu menyebabkan perbedaan cara pandang seseorang mengenai caranya berkontribusi kepada suatu perusahaan. Seseorang akan memberikan kontribusi yang lebih demi kemajuan perusahaan meski tidak mendapat penghargaan nyata, namun belum tentu orang lain merasakan hal yang sama. Sehingga karakter individu dalam berkontribusi kepada perusahaan berbeda antara yang satu dengan yang lain."

Organizational Citizenship Behavioral karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah karakteristik individu. Setiap karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan memiliki berbagai macam kemampuan, kreativitas, cara berpikir, dan bakat yang dapat menjadi ciri khas atau identitas seorang karyawan. Bagaimana caranya bekerja dan menyelesaikan masalah akan sangat ditentukan dari karakteristik dirinya sendiri. Oleh karena itu, karakteristik individu menjadi suatu hal yang sangat krusial dalam suatu organisasi/perusahaan.

Organizational citizenship behavior (OCB) dapat diartikan sebagai kontribusi individu (karyawan) yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB sangat diperlukan karena dapat meningkatkan efektifitas organisasi, karena OCB mampu mempengaruhi aspek-aspek sosial yang ada dalam suatu organisasi, seperti kerjasama tim, komunikasi, dan kemampuan interpersonal lainnya. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah OCB. Karyawan yang baik adalah seseorang yang cenderung untuk menampilkan perilaku OCB di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang berperilaku OCB. Dengan demikian organisasi yang memiliki karyawan yang

memiliki perilaku OCB yang baik akan memiliki kinerja organisasi yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi atau perusahaan lainnya.

Robbins dan Judge (2008:56) menjelaskan bahwa karakteristik individu adalah kemampuan, ciri-ciri biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, dan nilai dan beberapa aspek karakter individu tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas setiap karyawan dalam hal bertanggungjawab pada pekerjaannya, sikap terhadap lingkungan kerjanya yaiut terhadap pimpinan perusahaan, rekan kerja, dan terhadap masyarakat. Ketika seorang karyawan memiliki karakter yang baik, maka akan memberikan kontribusi yang baik pula pada organisasi atau perusahaan.

Setiap organisasi tidak dapat terlepas dari permasalahan sumber daya manusia, oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia perlu dikembangkan secara optimal. Berdasarkan fenomena yang diamati di PT *Victory International Futures* Malang yang dilihat dari perilaku keseharian masih ada karyawan yang kurang membantu rekan kerjanya seperti, ketika dimintai bantuan masih beralasan, ketika diberi tugas mengerutu dan dalam menyelesaikan tugas mengutamakan tugas selesai tanpa melihat kualitas hasil kerja yang dikerjakan.

Berdasarkan ulasan diatas berkaitan dengan karakteristik setiap individu serta sikap suka rela yang timbul pada karyawan menjadikan hal menarik untuk diteliti pada karyawan PT *Victory International Futures* Malang dimana karyawan mendapatkan jaminan aktu bekerja, gaji, dan kesejahteraan yang lebih baik.

PT Victory International Futures merupakan perusahaan jasa keuangan yang berperan sebagai *broker* resmi untuk produk *forex trading*, indeks saham, dan komoditi secara online. PT *Victory International Futures* diregulasi dan diawasi oleh

pemerintah Indonesia untuk menjamin kemanan dari dana nasabah dan transaksi nasabah. Penelitian ini akan dilakukan pada karyawan perusahaan PT *Victory International Futures* Malang dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu karyawan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi pimpinan/pemilik suatu perusahaan/organisasi, karena sebagai pimpinan perusahaan ia harus mengetahui karakteristik setiap karyawannya. Karakter seorang individu akan mempengaruhi kinerjanya yang nantinya akan memberi dampak terhadap kinerja perusahaan/organisasi itu sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut maka judul yang akan diambil pada penelitian ini adalah **"Pengaruh Karakteristik Individu terhadap *Organitational Citizenership Behavior* (OCB) (Studi Kasus pada Karyawan PT Victory International Futures Malang)"**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dari penulisan topik ini adalah :

Bagaimana pengaruh karakteristik individu karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* PT Victory International Futures Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan topik ini adalah :

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* PT Victory International Futures Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat praktis :

Dasar pertimbangan pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan yang berlaku di PT Victory International Futures Malang.

Manfaat Akademis

Sebagai salah satu referensi atau literatur untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang kiranya berhubungan dengan topik ini.