

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin membawa perkembangan dalam organisasi. Perkembangan dalam dunia organisasi membuat pergeseran pandangan dimana aset yang terpenting bukan lagi sumber daya alam ataupun modal, melainkan pengetahuan, dan memberikan penekanan pada pentingnya faktor manusia dan sosial dalam organisasi (Yuwono,dkk., 2005: 288). Hal ini mengartikan bahwa sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Dengan peran yang cukup dominan tersebut, maka segala upaya harus terus dilakukan untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif agar membawa pada efektivitas perusahaan. Katz (1964 dalam Choompookum & Derr, 2004: 406) menyebutkan tiga hal utama dari perilaku pegawai yang mempengaruhi efektivitas perusahaan, yaitu (1) pegawai harus tetap bertahan dengan sistem yang ada, (2) pegawai harus berperilaku di luar peran yang seharusnya, (3) harus terdapat aktivitas inovatif dan spontan dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, perilaku seorang karyawan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu perilaku *in-role* dan *extra-role*. Perilaku *in-role* adalah perilaku yang sesuai dengan deskripsi tugas-tugas formalnya. Sedangkan perilaku *extra-role* adalah perilaku yang melebihi tugas formal yang diharapkan. Vann Dyne, dkk (1995 dalam Organ, dkk., 2006: 33) mengusulkan konstruksi dari perilaku *extra-role* atau *Extra-Role Behavior* (ERB), yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi, secara sukarela atau melebihi apa yang menjadi tuntutan peran. Perilaku ini disebut oleh Organ pertama kali pada tahun 1977 (Murphy, dkk., 2002: 288) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam konteks organisasi merupakan bagian dari kontrak informal psikologi dimana karyawan berharap usaha ekstranya dapat dianggap dan dihargai oleh atasan dan organisasi (Simon, 1976 dalam Choopookum dan Derr, 2004: 409).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) oleh Organ, dkk. (2006: 3) didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung dan tidak secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, dan secara kolektif meningkatkan fungsi efektif dan efisien organisasi. OCB merupakan salah satu contoh perilaku yang membawa organisasi lebih efektif dalam mencapai tujuannya, karena individu memberikan perilaku yang dilakukan secara sukarela dan diluar deskripsi pekerjaannya sehingga tentunya akan memberikan kontribusi positif pada perusahaan.

Beberapa dimensi dari OCB telah dioperasionalkan. Williams dan Anderson (1991 dalam Organ, 1997: 94) menyebutkan bahwa terdapat dua

dimensi OCB, yaitu OCB-*Individual* (OCB-I) dan OCB-*Organizational* (OCB-O). OCB-I merupakan perilaku *citizenship* yang mengarah pada individu, seperti menolong rekan kerja, menolong orang yang baru bekerja, dan mempunyai *social-interest* terhadap orang lain ditempat kerja. OCB-O merupakan perilaku *citizenship* yang mengarah pada organisasi atau unit kerja secara keseluruhan, seperti patuh terhadap norma aturan, memelihara aset atau sumber daya perusahaan, dan tidak pernah mengeluh saat bekerja. Van Dyne and her colleagues (1994 dalam Bellou, 2005: 307) mengajukan *obedience, loyalty, advocacy participation, social participations, dan functional participation*. Organ (1988 dalam Gandini, 2009: 3) mengajukan lima dimensi dari OCB, yaitu *altruism, conscientiousness, courtesy, civic virtue, dan sportmanship*. Lima dimensi tersebut yang kemudian menjadi acuan oleh Podsakoff, MacKezie, Moorman, dan Fetter (1990 dalam Organ dkk, 2006: 251). Van Dyne dan Le Pine (1988 dalam Bellou, 2005: 307) mengajukan *helping behavior* dan *voice* sebagai dimensi dari OCB.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji secara empiris hubungan antara OCB dan berbagai variabel lain yang juga mempunyai peranan yang sama pentingnya dalam perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Lo, dkk.(2006) menyebutkan bahwa *Leader Member Exchange* merupakan prediktor dari OCB. Penelitian lain menyebutkan bahwa *internal career orientations* (Chompookum, dkk., 2004), *Organizational Identification* dan *self esteem* (Bellou, dkk., 2005), dan *interpersonal trust* (Singh dan Srivastava, 2009), *task identity* dan *commitment* (Hackman and Oldham, 1980 dalam Podsakoff, dkk.,

2000: 551), *fairness* dan *job satisfaction* (Organ dan Ryan, 1995 dalam Podsakoff, dkk., 2000: 552) merupakan prediktor dari OCB.

Beberapa contoh penelitian dari OCB di atas hanyalah sebagian kecil dari keseluruhan jumlah penelitian OCB. Minat peneliti diberbagai penjuru dunia untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan OCB memang meningkat secara dramatis beberapa dekade ini. Tidak hanya dalam lingkup perilaku organisasi saja, melainkan sudah meluas ke bidang yang berbeda seperti manajemen sumber daya manusia, marketing, pendidikan, industrial dan peraturan pekerja, strategi manajemen, internasional manajemen, pendidikan, ekonomi dan kepemimpinan, serta administrasi rumah sakit dan kesehatan (dalam Podsakoff, dkk., 2000: 514-515).

Penelitian ini secara khusus akan mengkaji OCB pada salah satu sektor di atas, yaitu bidang kesehatan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dinyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara. Hal ini mengartikan betapa pentingnya kesehatan yang tidak hanya bagi masyarakat Indonesia tetapi juga bagi kelangsungan kehidupan

negara. Oleh karenanya, kesehatan bukan hanya merupakan tanggung jawab pemerintah melainkan juga seluruh lapisan masyarakat.

Pentingnya kesehatan secara nyata terlihat pada hampir semua instansi kesehatan yang berlomba untuk memberikan pelayanan kesehatan bermutu walaupun dengan berbagai macam harga yang ditawarkan. Di hampir setiap daerah juga dibangun rumah sakit pemerintah yang dirancang untuk menangani warga, khususnya yang kurang mampu. Kemudahan dalam meningkatkan upaya kesehatan lain yang bisa masyarakat dapatkan adalah maraknya asuransi-asuransi kesehatan dengan berbagai macam harga yang ditawarkan. Sebagai contoh, Jamsostek, Jamkesmas, Askes, Asuransi Jiwa Sraya dan banyak lagi. Semua ditawarkan bukan saja pada masyarakat kelas atas, tetapi juga kelas menengah ke bawah.

Beberapa upaya yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dengan menunjang kesehatan juga dilakukan oleh salah satu rumah sakit milik Pemerintah Propinsi Jawa Timur, yaitu Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. RSUD Haji Surabaya membawa visi dan misi yang mulia untuk masyarakat, yaitu dengan visi “Rumah Sakit Pilihan Masyarakat, Prima dan Islami dalam Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian”, dan 7 misi antara lain : (1) Menyediakan pelayanan kesehatan dan pendidikan yang berkualitas melalui SDM yang profesional, mukhlis, dan komitmen tinggi sesuai perkembangan IPTEKDOK; (2) Meningkatkan kualitas hiup sesuai harapan pelanggan; (3) Mewujudkan sarana prasarana yang memadai; (4) Mewujudkan wahana pembelajaran dan penelitian dalam upaya membentuk profesional yang handal;

(5) Menanamkan budaya kerja sebagai bagian dari ibadah dan profesionalisme; (6) Mengembangkan program unggulan; dan (7) Mengembangkan jenjang dengan institusi lain. Visi dan misi ini ditanamkan pada diri setiap karyawan maupun tenaga kesehatan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini memperlihatkan pentingnya kualitas karyawan yang mana untuk mencapainya tidak hanya mengutamakan tugas formalnya (*in-role*) tetapi juga *extra-role*.

Berdasarkan beberapa dimensi dari OCB yang telah dijelaskan di atas, dimensi OCB dalam penelitian ini adalah dimensi yang dipaparkan oleh Organ (1988 dalam Gandini, 2009: 3), yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. *Altruism* merupakan perilaku menolong orang lain secara bebas atau personal yang relevan dengan permasalahan dalam organisasi. Seperti, membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan meskipun pekerjaan tersebut bukan merupakan kewajibannya, dan membantu mengarahkan karyawan baru meskipun tidak diminta oleh perusahaan. *Conscientiousness* merupakan perilaku yang bebas yang dilakukan oleh karyawan dimana melebihi standart minimum yang diharapkan oleh organisasi, seperti jumlah kehadiran, datang tepat waktu, taat pada aturan, dan penggunaan waktu istirahat yang tepat. *Sportmanship* merupakan kesediaan karyawan untuk mentoleransi keadaan sekitar yang tidak normal dan mengganggu tanpa mengeluh, seperti tidak membesarkan permasalahan, tidak mencaci maki, dan tidak mencari-cari kesalahan dan tidak membesarkan masalah diluar proporsinya. *Courtesy* merupakan perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan mencegah munculnya permasalahan.

Sebagai contoh, tidak menyalahgunakan hak-hak orang lain, mengambil tindakan untuk mencegah permasalahan dengan rekan kerja dan sadar akan efek dari apa yang dikerjakan terhadap orang lain. *Civic Virtue* merupakan perilaku yang menunjukkan adanya tanggung jawab, berpartisipasi dan peduli terhadap berlangsungnya kehidupan organisasi. Contohnya, menghadiri rapat, menghadiri pertemuan-pertemuan walaupun tidak diwajibkan hadir, mengemukakan pendapat atau opini apabila dibutuhkan, dan memperhatikan pengumuman-pengumuman organisasi.

Fenomena OCB pada karyawan RSUD Haji Surabaya yang pada penelitian ini meninjau secara khusus Instalasi Gawat Darurat dapat diidentifikasi berdasarkan dimensi-dimensi dari OCB tersebut. Hasil analisa Laporan Aktivitas Bulanan IGD bulan Januari-Juli 2010 menunjukkan persentase keterlambatan karyawan dengan rata-rata sebesar 20,68 %. Keterlambatan karyawan dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan. Selanjutnya, hasil wawancara pada 21 karyawan IGD dari total karyawan sejumlah 63 orang yang dilakukan oleh peneliti pada 25-28 Oktober 2010 menunjukkan rendahnya kemauan karyawan untuk membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan sebesar 57%, rendahnya ketepatan waktu sebesar 100%, dan rendahnya perilaku tidak mudah mengeluh sebesar 95%. Rendahnya kemauan karyawan untuk membantu rekan kerja dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *altruism* karyawan, rendahnya ketepatan waktu dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan, dan rendahnya perilaku tidak mudah mengeluh menunjukkan kurangnya perilaku *sportmanship* karyawan. Selain itu

terdapat hasil penelitian lain yang dilakukan pada 18 karyawan IGD di bulan Agustus 2009 dari total karyawan sejumlah 61 orang oleh salah satu Human Resource Development Centre bernama X di Surabaya yang didasarkan pada Feedback Pimpinan dan Analisa Psikologi. Penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk melihat karakteristik kepribadian karyawan yang hasilnya digunakan untuk pengembangan diri karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan beberapa poin penting yang terlihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1. Hasil Analisa Penelitian X HRDC pada IGD

<b>Tema</b>	<b>Indikator</b>	<b>Perlu Dipertahankan (%)</b>	<b>Perlu Dikembangkan (%)</b>
Pelayanan Pelanggan	1.sikap responsif	100	0
	2.peka kebutuhan pelanggan	50	50
	3.komunikasi	28	<b>72</b>
	4.peduli kepuasan pelanggan	22	<b>78</b>
Pengelolaan Diri	1.Ketenangan sikap	50	50
	2. Keramahan	83	17
	3. membawa suasana gembira	83	17
	4.penyelesaian masalah	11	<b>89</b>
Pola Kerja	1. kecepatan	50	50
	2. ketelitian	39	<b>61</b>
	3. konsistensi	17	<b>83</b>
	4. ketekunan	67	33



Kapasitas Belajar	1.kapasitas menerima informasi baru	94	6
	2.semangat menambah pengetahuan	39	<b>61</b>
	3.kemauan menerima masukan	44	<b>56</b>
Relasi Kerja	1.kerjasama	94	6
	2.pengelolaan konflik	6	<b>94</b>
Komitmen Kerja	1.keterlibatan kerja	94	6
	2. ketepatan waktu masuk kerja	11	<b>89</b>
	3.meninggalkan kerja	17	<b>83</b>
	4. pemanfaatan waktu kerja	33	<b>67</b>

Berdasarkan tabel di atas 11 indikator di atas 50% yang perlu dikembangkan. Indikator tersebut dapat diidentifikasi dengan dimensi dari OCB, antara lain : pada tema pelayanan pelanggan, indikator komunikasi sebesar 72% dan indikator peduli kepuasan pelanggan sebesar 78% menunjukkan kurangnya perilaku *civic virtue* karyawan. Pada tema pengelolaan diri, indikator penyelesaian masalah sebesar 89% menunjukkan kurangnya perilaku *sportmanship* karyawan. Pada tema pola kerja, indikator ketelitian sebesar 61% dan indikator konsistensi sebesar 83% menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan. Pada tema kapasitas belajar, indikator semangat menambah pengetahuan sebesar 61%

menunjukkan kurangnya perilaku *civic virtue* karyawan dan indikator kemauan menerima masukan sebesar 56% menunjukkan kurangnya perilaku *courtesy* karyawan. Pada tema relasi kerja, indikator pengelolaan konflik sebesar 94% menunjukkan kurangnya perilaku *sportmanship* karyawan. Pada tema komitmen kerja, indikator ketepatan waktu masuk kerja sebesar 89%, indikator meninggalkan kerja sebesar 83%, dan indikator pemanfaatan waktu kerja sebesar 67% menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan.

Hasil data-data tersebut menunjukkan kurangnya tingkat OCB pada karyawan IGD yang dikhawatirkan akan mempengaruhi kinerja perorangan dan nantinya mempengaruhi kinerja perusahaan.

Tingkat OCB setiap karyawan berbeda-beda. Salah satu aspek yang berhubungan dengan tingkat OCB karyawan adalah kepribadian dari karyawan tersebut (Organ, 2006: 81). Karyawan dengan faktor kepribadian tertentu cenderung mempunyai tingkat OCB yang tinggi dibandingkan karyawan dengan faktor kepribadian yang lain. Kepribadian (*personality*) menurut Larsen dan Buss adalah kumpulan sifat psikologis dan mekanisme dalam individu yang terorganisir dan relatif bertahan lama dan hal tersebut mempengaruhi interaksi dan adaptasi individu di dalam lingkungan (meliputi lingkungan intrafisik, fisik, dan lingkungan sosial) (2002: 4). Dengan demikian, perilaku individu akan tergantung pada kecenderungan sifat yang dimilikinya dan hal tersebut berhubungan dengan perilaku OCB yang akan dimunculkan oleh karyawan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kepribadian *The Big Five*. Hal tersebut berdasarkan beberapa alasan, yaitu terdapat beberapa penelitian

yang menghasilkan hubungan antara dimensi *The Big Five* dengan *job performance*. Penelitian tersebut dilakukan pada berbagai bidang pekerjaan, seperti *professionals* (insinyur, arsitek, akuntan, pengacara), polisi, manajer, sales, dan karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *conscientiousness* berhubungan dengan *job performance* untuk semua kelompok kerja, selain itu juga menemukan hubungan yang relatif kuat dan konsisten antara *conscientiousness* dengan OCB (Robbins, 2008: 35). Kemudian, McCrae dan Costa (1987 dalam Organ, 2006: 81) mengemukakan dua dimensi dari The Big Five yang berhubungan dengan OCB, yaitu *agreeableness* dan *conscientiousness*. *Agreeableness* merupakan faktor *The Big five* yang terdiri dari keramahan, *likeability*, dan mudah bergaul dengan orang lain. Karyawan yang mempunyai skor tinggi pada faktor ini akan cenderung untuk berpikir dengan baik pada rekan kerja dan pelanggan. Karyawan tersebut juga cenderung untuk menawarkan bantuan dan tidak mudah tersinggung. Hal tersebut menunjukkan hubungan dengan OCB terutama pada dimensi *altruism*, *courtesy*, dan *sportmanship*. Dimensi kedua adalah *conscientiousness*, yaitu meliputi sifat-sifat *dependability*, *planfulness*, disiplin diri, dan ketekunan. Karyawan dengan karakteristik tersebut memiliki kecenderungan untuk menunjukkan perilaku OCB, yaitu dimensi *civic virtue*. Selanjutnya, dimensi *emotional stability* dan *extraversion* juga memiliki hubungan dengan OCB (Organ, 2006: 82). Individu yang secara emosional tidak stabil cenderung sibuk dengan masalah mereka sendiri dan tidak akan memiliki energi untuk memedulikan masalah orang lain sehingga mereka akan kurang menunjukkan perilaku membantu rekan kerja atau dalam dimensi OCB adalah

*altruism*. Pada dimensi *extraversion*, individu tersebut cenderung lebih responsif terhadap rangsangan sosial dan lebih cenderung memberikan bantuan (*altruism*) daripada individu introvert. Elanain (2007: 49) menjelaskan bahwa dimensi *intellect* atau *imagination* atau yang dikenal juga dengan *openness to experience* bermanfaat pada kinerja, yaitu cenderung menunjukkan perilaku mempromosikan organisasi (*civic virtue*). Hal tersebut memperlihatkan bahwa hanya Faktor Kepribadian *The Big Five* yang dapat memprediksi OCB (Robbins, 200: 35).

Dengan beberapa hal yang disebut di atas dapat disimpulkan bahwa faktor kepribadian *The Big Five* dapat berhubungan dengan kemunculan OCB pada karyawan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui hubungan antara faktor kepribadian *The Big Five* tersebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Haji Surabaya.

## 1.2. Identifikasi Masalah

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) oleh Organ (2006: 3) didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung dan tidak secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, dan secara kolektif meningkatkan fungsi efektif dan efisien organisasi. Definisi ini dijabarkan sebagai berikut : pertama, perilaku individu yang bebas adalah perilaku yang merupakan pilihan personal dalam konteks yang spesifik bukan termasuk dalam deskripsi kerja yang seharusnya. Kedua, tidak secara langsung dan tidak secara eksplisit dikenali oleh sistem *reward* formal maksudnya adalah individu yang

memunculkan OCB tersebut harus memunculkan standar minimum dari pengetahuan kerja, kompetensi dan usaha dari pekerjaan yang seharusnya. Ketiga, secara kolektif meningkatkan fungsi efektif dan efisien dari organisasi. Kolektif disini mengacu pada jumlah dari waktu ke waktu mengenai satu orang individu dan juga jumlah antar orang dalam satu kelompok, departemen atau organisasi. Kebanyakan OCB yang ditunjukkan secara individu saja tidak akan berpengaruh apapun terhadap performa organisasi, sedangkan perilaku OCB yang banyak (secara kolektif) menghasilkan organisasi yang lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya (Organ, dkk., 2006: 8-10).

Kemunculan perilaku OCB dapat dihubungkan dengan banyak hal. Beberapa aspek dalam diri individu telah diuji secara empiris oleh peneliti-peneliti sebelumnya, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Lo, dkk.(2006) yang menghasilkan kesimpulan bahwa *Leader Member Exchange* merupakan prediktor dari OCB. Penelitian lain menyebutkan bahwa *internal career orientations* (Chompookum, dkk., 2004), *Organizational Identification* dan *self esteem* (Bellou, 2005), dan *interpersonal trust* (Singh dan Srivastava, 2009), *task identity* dan *commitment* (Hackman and Oldham, 1980 dalam Podsakoff, dkk., 2000: 551), *fairness* dan *job satisfaction* (Organ dan Ryan, 1995 dalam Podsakoff, dkk., 2000: 552) berhubungan dengan OCB.

Secara khusus penelitian ini akan mengkaji OCB pada bidang kesehatan, yaitu rumah sakit yang didalamnya terdapat interaksi perilaku antar individu, yang mana dalam penelitian ini adalah karyawan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Dengan membawa visi dan misi yang begitu besar

manfaatnya tidak hanya bagi perusahaan tetapi juga kesejahteraan masyarakat, kondisi-kondisi yang tidak diharapkan, yaitu fenomena-fenomena tentang rendahnya OCB ditemukan. Fenomena tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil analisa Laporan Aktivitas Bulanan IGD bulan Januari-Juli 2010 menunjukkan persentase keterlambatan karyawan dengan rata-rata sebesar 20,68 %. Keterlambatan karyawan dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan. Selanjutnya, hasil wawancara pada 21 karyawan IGD dari total karyawan sejumlah 63 orang yang dilakukan oleh peneliti pada 25-28 Oktober 2010 menunjukkan rendahnya kemauan karyawan untuk membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan sebesar 57%, rendahnya ketepatan waktu sebesar 100%, dan rendahnya perilaku tidak mudah mengeluh sebesar 95%. Rendahnya kemauan karyawan untuk membantu rekan kerja dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *altruism* karyawan, rendahnya ketepatan waktu dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan, dan rendahnya perilaku tidak mudah mengeluh menunjukkan kurangnya perilaku *sportmanship* karyawan. Selain itu terdapat hasil penelitian lain yang dilakukan pada 18 karyawan IGD di bulan Agustus 2009 dari total karyawan sejumlah 61 orang oleh salah satu Human Resource Development Centre bernama X di Surabaya yang didasarkan pada Feedback Pimpinan dan Analisa Psikologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tema pelayanan pelanggan, indikator komunikasi sebesar 72% dan indikator peduli kepuasan pelanggan sebesar 78% menunjukkan kurangnya perilaku *civic virtue* karyawan. Pada tema pengelolaan diri, indikator penyelesaian masalah sebesar 89% menunjukkan kurangnya

perilaku *sportmanship* karyawan. Pada tema pola kerja, indikator ketelitian sebesar 61% dan indikator konsistensi sebesar 83% menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan. Pada tema kapasitas belajar, indikator semangat menambah pengetahuan sebesar 61% menunjukkan kurangnya perilaku *civic virtue* karyawan dan indikator kemauan menerima masukan sebesar 56% menunjukkan kurangnya perilaku *courtesy* karyawan. Pada tema relasi kerja, indikator pengelolaan konflik sebesar 94% menunjukkan kurangnya perilaku *sportmanship* karyawan. Pada tema komitmen kerja, indikator ketepatan waktu masuk kerja sebesar 89%, indikator meninggalkan kerja sebesar 83%, dan indikator pemanfaatan waktu kerja sebesar 67% menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* karyawan.

Fenomena tersebut menunjukkan rendahnya perilaku karyawan pada setiap dimensi dari OCB, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Munculnya perilaku dalam dimensi OCB tersebut berhubungan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing karyawan (Organ, 2006: 81) di IGD RSUD Haji Surabaya. Kepribadian (*personality*) menurut Larsen dan Buss adalah kumpulan sifat psikologis dan mekanisme dalam individu yang terorganisir dan relatif bertahan lama dan hal tersebut mempengaruhi interaksi dan adaptasi individu di dalam lingkungan (meliputi lingkungan intrafisik, fisik, dan lingkungan sosial) (2002: 4). Dengan demikian, perilaku karyawan akan tergantung pada kecenderungan sifat yang dimilikinya dan hal tersebut berhubungan dengan perilaku OCB yang akan dimunculkan oleh karyawan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kepribadian *The Big*

*Five*. Hal tersebut berdasarkan beberapa alasan yang menunjukkan hubungan antara dimensi OCB dan dimensi Faktor Kepribadian *The Big Five*, yaitu terdapat beberapa penelitian yang menghasilkan hubungan antara dimensi *The Big Five* dengan *job performance*. Penelitian tersebut dilakukan pada berbagai bidang pekerjaan, seperti *professionals* (insinyur, arsitek, akuntan, pengacara), polisi, manajer, sales, dan karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *conscientiousness* berhubungan dengan *job performance* untuk semua kelompok kerja, selain itu juga menemukan hubungan yang relatif kuat dan konsisten antara *conscientiousness* dengan OCB (Robbins, 2008: 35). Kemudian, McCrae dan Costa (1987 dalam Organ, 2006: 81) mengemukakan dua dimensi dari *The Big Five* yang berhubungan dengan OCB, yaitu *agreeableness* dan *conscientiousness*. *Agreeableness* merupakan faktor *The Big five* yang terdiri dari keramahan, *likeability*, dan mudah bergaul dengan orang lain. Karyawan IGD RSU Haji Surabaya yang mempunyai skor tinggi pada faktor ini akan cenderung untuk berpikir dengan baik pada rekan kerja dan pasien. Karyawan tersebut juga cenderung untuk menawarkan bantuan dan tidak mudah tersinggung. Hal tersebut menunjukkan hubungan dengan OCB terutama pada dimensi *altruism*, *courtesy*, dan *sportmanship*. Dimensi kedua adalah *conscientiousness*, yaitu meliputi sifat-sifat *dependability*, *planfulness*, disiplin diri, dan ketekunan. Karyawan dengan karakteristik tersebut memiliki kecenderungan untuk menunjukkan perilaku OCB, yaitu dimensi *civic virtue*. Selanjutnya, dimensi *emotional stability* dan *extraversion* juga memiliki hubungan dengan OCB (Organ, 2006: 82). Karyawan IGD RSU Haji Surabaya yang secara emosional tidak stabil cenderung sibuk



dengan masalah mereka sendiri dan tidak akan memiliki energi untuk memedulikan masalah orang lain sehingga mereka akan kurang menunjukkan perilaku membantu rekan kerja atau dalam dimensi OCB adalah *altruism*. Pada dimensi *extraversion*, karyawan tersebut cenderung lebih responsif terhadap rangsangan sosial dan lebih cenderung memberikan bantuan daripada karyawan yang memiliki kepribadian introvert. Elanain (2007: 49) menjelaskan bahwa dimensi *intellect* atau *imagination* atau yang dikenal juga dengan *openness to experience* bermanfaat pada kinerja, yaitu karyawan akan cenderung menunjukkan perilaku mempromosikan organisasi. Hal tersebut memperlihatkan bahwa hanya Faktor Kepribadian *The Big Five* yang dapat memprediksi OCB (Robbins, 200: 35).

Hasil penelitian terdahulu juga membuktikan adanya hubungan antara Faktor Kepribadian *The Big Five* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam Elanain (2007: 48) disebutkan berapa penelitian yang menghubungkan kedua variabel tersebut, diantaranya George (1991), Nikolaou dan Roberston (2001), Organ dan Konovsky (1989), dan Smith, skk (1983). Sebuah studi yang dilakukan oleh Schneider's attraction-selection-attrition (ASA) Model (1987) menghasilkan hubungan yang kuat antara dimensi-dimensi *personality* dan OCB (Organ, 2006: 87). Penelitian yang dilakukan oleh Elanain (2007) pada 230 pekerja di beberapa organisasi di Dubai juga menghasilkan kesimpulan yang sama, yaitu terdapat hubungan antara individual personality dengan dimensi-dimensi OCB.

Dengan uraian di atas maka peneliti ingin mengadakan penelitian tentang hubungan Faktor Kepribadian *The Big Five* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang akan dilakukan pada karyawan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

### 1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah adalah upaya untuk menetapkan batas-batas permasalahan dengan jelas agar penelitian menjadi lebih terfokus atau tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti. Batasan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Subjek penelitian dibatasi pada para karyawan Instalasi Gawat Darurat (IGD), baik laki-laki maupun perempuan yang berstatus sebagai pegawai tetap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku bebas, di luar deskripsi pekerjaan mereka yang dilakukan secara sukarela dan tidak dalam kondisi pemberian *reward* yang formal, namun memberikan kontribusi terhadap efektivitas dan produktivitas perusahaan. Dalam penelitian ini, OCB dilihat dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*.
3. Faktor Kepribadian *The Big Five* adalah sebuah model dari *personality attributes*. Dalam penelitian ini, faktor kepribadian *The Big Five* dilihat dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *urgency* atau *extraversion*,

*agreeableness, conscientiousness, emotional stability, dan intellect atau imagination.*

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

“Apakah ada hubungan antara Faktor Kepribadian *The Big Five* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Faktor Kepribadian *The Big Five* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi ilmu psikologi, khususnya bidang kajian psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan masalah faktor kepribadian *The Big Five* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Digunakan sebagai acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan dalam usahanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan.

2. Bagi Karyawan

Sebagai bahan evaluasi bagi karyawan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dalam menghadapi perkembangan di dunia kerja.