

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia atau biasa disingkat SDM memiliki peranan yang sangat penting bahkan tidak dapat diabaikan peranannya dalam suatu ekosistem pada organisasi atau perusahaan. SDM juga merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan individu yang bekerja dan menjadi bagian anggota pada suatu organisasi atau perusahaan yang biasa disebut sebagai pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, ataupun lainnya.

SDM sendiri dapat dilihat dari dua aspek, yaitu dari segi kualitas dan kuantitas. Kualitas SDM dapat dilihat dari segi mutu dan daya saing secara fisik dan fikir pada suatu organisasi atau perusahaan. Sedangkan dari segi kuantitas, terkait dengan angka yang dapat dilihat dari seberapa banyak SDM bersedia dalam kontribusi untuk mengerahkan daya fikir dan fisik untuk suatu organisasi atau perusahaan.

Berkembangnya teknologi dan pengetahuan yang begitu pesat, dapat juga mengakibatkan perubahan pada pola kehidupan manusia. Semua hal tersebut akan mempengaruhi perubahan tersendiri bagi tiap individu. Apalagi bila individu tersebut terdalem dalam sebuah organisasi. Akibatnya mereka harus merubah diri, karena bila tidak akibatnya mereka dapat tersingkirkan. Salah satu langkahnya untuk dapat meraih kemenangan, dalam suatu kompetisi, yaitu karyawan dituntut untuk memiliki *knowledge*, *ability*, dan *skill*

yang tinggi agar menjadi sumber daya manusia yang dapat bersaing dan mampu memenuhi kebutuhan suatu organisasi serta dapat bersaing dengan individu organisasi diluar sana.

Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Saat ini dinamika kerja di organisasi-organisasi telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja secara tim (*team work*). Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya.

Kinerja karyawan merupakan suatu hasil atau tingkat keberhasilan yang dicapai seorang individu selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab. Kinerja seorang karyawan akan baik apabila individu tersebut memiliki suatu keahlian yang lebih tinggi, bersedia bekerja, dan mempunyai harapan masa depan yang lebih baik dibanding saat ini.

Untuk mencapai tujuan tersebut, kinerja harus didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni. Seorang individu tidak hanya harus memiliki IQ yang mumpuni, tetapi juga kepribadian yang baik. Menurut (Martin, 2005), kinerja karyawan tidak hanya dinilai dari kemampuan kerja yang baik tetapi juga kemampuan dalam mengelola dan menguasai pribadi sendiri.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kepribadian. Secara umum, manusia mengartikan kepribadian dalam berbagai versi, namun dapat

dikelompokkan kedalam dua pendekatan. Pertama, kepribadian seseorang dinilai berdasarkan kemampuannya memperoleh reaksi-reaksi positif dari berbagai orang dalam berbagai keadaan. Kedua memandang kepribadian seseorang sebagai kesan yang paling kentara yang ditunjukkan seseorang terhadap orang lain. Kepribadian berpengaruh terhadap kinerja, dengan kepribadian yang baik dapat menjadikan karyawan bersikap bijak terhadap tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Karyawan yang berkepribadian yang baik akan menghargai setiap pengalaman yang didapatnya dalam bekerja dan menyelesaikan tanggung jawab dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sejalan dengan pemaparan diatas, penelitian terdahulu (Bhatti, et al., 2014), (Nasyroh & Wikansari, 2017), dan (Alfian, et al., 2018) menyatakan bahwa kepribadian memberikan pengaruh positif terhadap kinerja.

Terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja, yaitu *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku kewarganegaraan organisasi yang kontribusi pegawainya melebihi tuntutan peran ditempat kerja dan *reward* yang diperoleh dari kinerja. OCB melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, seperti menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh akan aturan dan prosedur di tempat kerja. Selain itu, OCB dapat melampaui indikator kinerja yang dibutuhkan suatu organisasi dalam deskripsi pekerjaan formal, OCB diharapkan dapat mempertahankan dan mempromosikan suatu organisasi.

Karyawan yang baik cenderung untuk menampilkan sikap OCB dalam lingkungan kerjanya, sehingga dengan adanya karyawan yang memiliki sikap OCB dapat membuat suatu organisasi tersebut lebih baik. Kinerja individu berpengaruh terhadap kinerja suatu organisasi. OCB menjadi nilai tambah dari kinerja seorang karyawan dan merupakan salah satu bentuk perilaku proposial, yaitu perilaku sosial yang positif dan memiliki makna membantu. Sejalan dengan pemaparan diatas, peneliti terdahulu (Abrar & Isyanto, 2019), (Sanjaya, 2020), dan (Lestari & Ghaby, 2018) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja.

Organizational citizenship behavior (OCB) dapat menjadi variabel mediasi antara kepribadian dan kinerja. Kepribadian seorang karyawan yang baik secara otomatis karyawan tersebut memiliki sikap OCB terhadap lingkungan kerjanya. Dengan demikian, karyawan tersebut senang menjalankan tugas diluar peran dan tanggung jawab yang diembannya. Organisasi atau perusahaan yang mempunyai karyawan dengan sikap OCB memiliki kinerja yang baik.

Dunia saat ini tengah menghadapi *pandemic* yang diakibatkan oleh virus *Covid19*. Akibatnya terjadi penurunan kinerja karyawan ataupun pegawai diberbagai sektor maupun instansi. Para pekerja harus meyesuaikan kebiasaan kerja yang sebelumnya dilakukan secara langsung di tempat bekerja, kemudian harus melakukan secara *online* di rumah atau biasa disebut WFH (*Work From Home*). Terdapat hambatan yang dialami oleh karyawan atau pegawai saat

menjalankan WFH, diantara seperti komunikasi yang kurang efektif dengan rekan kerja, stres dengan tuntutan pekerjaan, dan masih banyak lagi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan instansi milik pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki tugas utama membantu Gubernur dalam melaksanakan segala urusan pemerintahan pada bidang komunikasi, informatika, dan persandian. Sebuah perusahaan atau instansi dapat mencapai kinerja yang baik memerlukan pegawai yang handal dan ulet dalam bekerja. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai, terdapat faktor yang dapat mempengaruhi, yaitu adalah kepribadian dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Dikatakan apabila kepribadian pegawai tersebut baik seperti ramah, kooperatif, saling membantu antar rekan maka akan timbul sikap *extra role* atau bisa disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). Hadirnya OCB dapat membantu kinerja instansi menjadi lebih baik atau prima. Sikap OCB hadir tanpa adanya paksaan atau mengharapkan imbalan apapun. Dapat dikatakan juga pegawai yang memiliki sikap OCB berarti memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan lainnya.

Dari uraian diatas, terjadi fenomena terkait variabel yang telah dijelaskan sebelumnya. Salah satunya ialah permasalahan pada kepribadian pegawai di Diskominfo DIY. Terdapat pegawai yang cenderung kurang peka atau empati terhadap rekan kerjanya, pegawai tidak tertarik dengan keadaan yang sedang dialami oleh pegawai lainnya. Selain permasalahan tersebut, pegawai juga

kurang bersedia membantu rekannya yang sedang mengalami kesulitan dalam tugasnya.

Terdapat juga pegawai yang sering tidak tepat waktu, seperti datang terlambat dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan perintah atasan. Selain itu terdapat juga pegawai yang tidak dapat mengikuti perubahan-perubahan dalam organisasi. Adanya permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika DIY mengindikasikan terjadinya penurunan kinerja pegawai yang kemudian dapat berdampak pada kinerja instansi. Apabila kinerja pegawai semakin menurun maka kinerja suatu instansi juga ikut menurun, akibatnya instansi tersebut bisa tidak maksimal dan efisien dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan paparan diatas terdapat adanya *research gap* pengaruh kepribadian terhadap kinerja, maka penelitian ini penting untuk dilakukan kembali dengan objek di Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tabel 1. 1 *Research Gap*

Peneliti	Hasil	<i>Research Gap</i>
Kepribadian terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>		
(Umi, et al., 2021) (Tutugo & Solichin, 2020)	Berpengaruh positif	Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kepribadian terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
(Santosa & Indrawati, 2020)	Berpengaruh negatif.	

Lanjutan

Peneliti	Hasil	Research Gap
Kepribadian terhadap Kinerja Pegawai		
(Novrianto, 2019) (Sari, et al., 2020)	Berpengaruh positif	Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan.
(Tursanurohmad, 2019)	Berpengaruh negatif	
Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Pegawai		
(Suzana, 2017) (Lestari & Ghaby, 2018)	Berpengaruh positif	Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh <i>organizational citizenship behavior</i> terhadap kinerja karyawan.
(Lukito, 2020)	Berpengaruh negatif	

Berdasarkan Tabel 1.1 masih terdapat *research gap* dari penelitian terdahulu yaitu kesimpangsiuran hasil penelitian antara kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), kepribadian terhadap kinerja pegawai, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan ingin melakukan konfirmasi apakah di Dinas Komunikasi dan Informatika DIY terdapat permasalahan atau fenomena terkait dengan kinerja pegawai. Berdasarkan paparan diatas yang membahas hubungan antara kepribadian, *organizational citizenship behavior* (OCB), dan kinerja pegawai yang telah didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika DIY).**

Ide penelitian ini muncul setelah melihat fenomena yang sedang terjadi saat ini terkait *pandemic Covid 19* dan bertujuan untuk mereplikasi sebagian penelitian dari (Nurhayati & Achmadi, 2016) dengan judul **Analisis Pengaruh Hubungan antara Kepribadian dan Kinerja melalui Variabel *Intervening* Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Kasus pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang disusun, yaitu:

1. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, setiap individu yang didalamnya memiliki tugas dan peran yang berbeda-beda. Apabila seorang individu tidak mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik maka dapat diketahui dalam suatu organisasi tersebut kinerja menjadi tidak efektif dan tujuan yang ingin dicapai dapat dikatakan menjadi gagal. Maka diperlukan perilaku *extra role* dalam individu di organisasi tersebut. Perilaku *extra role* merupakan perilaku individu yang melakukan perannya diluar tugas dan perannya dalam *job description* dengan sukarela, tanpa adanya paksaan. Kesukarelaan dan kemampuan untuk membantu individu lain dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya yaitu kepribadian. Kepribadian merupakan faktor yang melekat dalam diri seseorang dan sulit untuk dirubah, sehingga memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Seorang individu yang memiliki kepribadian yang baik maka akan membentuk perilaku yang baik. Dengan demikian, dalam diri seorang pegawai diharapkan terdapat perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) sebagai salah satu cara agar dapat meningkatkan kinerja dan keefektifan suatu organisasi atau perusahaan menjadi lebih baik.

Berdasarkan paparan diatas, maka rumusan masalah kedua yaitu: **Apakah Kepribadian Berpengaruh Positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?**

2. Kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan bergantung dari kinerja anggota atau karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan salah satunya yaitu kepribadian. Karyawan yang mempunyai kepribadian yang kuat atau baik akan mampu dalam menghadapi perubahan yang terjadi, memanfaatkan kesempatan, dan merasa kurang puas apabila kinerja yang dilakukannya tidak maksimal. Karyawan yang memiliki sifat berhati-hati cenderung dapat bertanggung jawab, jujur, teliti, dan dapat diandalkan. Dengan demikian kinerja karyawan tersebut dapat memberikan pengaruh positif terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Berdasarkan paparan diatas, rumusan masalah pertama yang diajukan yaitu: **Apakah Kepribadian Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai?**
3. Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat, mendorong pelakunya untuk lebih kompetitif lagi. Diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni untuk memenangkan sebuah kompetisi. Suatu organisasi atau perusahaan perlu berbenah diri untuk dapat bertahan dalam suatu perubahan. Organisasi atau perusahaan perlu mempertahankan kinerja secara keseluruhan. Untuk mencapai atau mempertahankan kesuksesan, suatu organisasi atau perusahaan membutuhkan *skill* karyawan yang lebih

dalam menjalankan kegiatan organisasi dalam mencapai target-target yang telah ditentukan. Apabila seorang karyawan tidak bisa menjalankan perannya dengan baik maka suatu organisasi atau perusahaan tersebut tidak bisa mencapai target-target yang telah ditentukan. Terdapat beberapa perilaku karyawan yang bisa meningkatkan keefektifan suatu organisasi, salah satunya ialah memiliki kemampuan sosial yang baik untuk bekerjasama dengan individu lain. Selain itu, karyawan tersebut memiliki keinginan berpartisipasi lebih untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi. Perilaku tersebut biasa disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). Perilaku tersebut muncul karena seorang individu merasa senang dan puas apabila dapat membantu individu lain dalam melakukan tugasnya, serta melakukan lebih diluar perannya untuk suatu organisasi (*extra role*). Berdasarkan paparan diatas, maka rumusan masalah ketiga yang diajukan yaitu: **Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai?**

4. Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja bagi suatu organisasi atau perusahaan karena kinerja yang dihasilkan setiap anggota suatu organisasi atau perusahaan berbeda-beda sesuai kemampuan *skill* yang dimiliki tiap individu, terdapat individu yang memiliki *skill* yang mumpuni begitupun sebaliknya. Dengan adanya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) apabila seorang individu yang memiliki *skill* yang mumpuni dapat membantu dan meringankan tugas atau peran dari individu yang *skill*nya

kurang. Dengan demikian dengan adanya *organizational citizenship behavior* (OCB) kinerja yang dihasilkan dari suatu organisasi atau perusahaan tersebut menjadi lebih baik. *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh kepribadian, karena ketika seorang individu dari suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki kepribadian yang baik individu tersebut akan merasa senang apabila dapat membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam tugas atau peran yang diembannya. Perasaan ingin membantu rekan kerjanya tersebut datang secara sukarela tanpa adanya paksaan dari manapun. Berdasarkan paparan diatas, maka rumusan masalah keempat yaitu: **Apakah Kepribadian Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel *Intervening*?**

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Menguji pengaruh kepribadian terhadap kinerja pegawai.
3. Menguji pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai
4. Menguji peranan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam memediasi pengaruh kepribadian terhadap kinerja pegawai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Penelitian ini dilakukan guna sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai tambahan pengetahuan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kepribadian dan *organizational citizenship behavior* (OCB) untuk meningkatkan kinerja karyawan, serta menjadi bahan kajian selanjutnya.

2. Manfaat Praktik:

Bagi perusahaan penelitian ini untuk memberikan penambahan pemikiran bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui aspek kepribadian yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior* (OCB).

3. Manfaat Pengambilan Keputusan:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk saran dan pertimbangan bagi instansi terkait dalam mengambil keputusan atau kebijakan mengenai meningkatkan kinerja pegawai.