

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata dunia merupakan salah satu sektor yang menghasilkan pemasukan yang cukup tinggi untuk setiap negara. Berdasarkan rilis World Tourism Organization (UNWTO), pada tanggal 12 Desember 2012, jumlah wisatawan dunia sukses menembus angka satu Miliar. Disebutkan bahwa Asia-Pasifik menjadi tujuan dari wisatawan seluruh dunia sebesar 22%. Indonesia merupakan salah satu negara Asia yang memiliki keunikan sehingga menjadi daya tarik bagi para wisatawan asing.

Indonesia merupakan negara dengan potensi yang besar karena Indonesia terkenal dengan tempat-tempat yang indah sehingga kerap menjadi tujuan pariwisata bagi pengunjung-pengunjung dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Berbagai pulau atau kota menjadi lokasi yang kerap menjadi tempat wisata yang hampir selalu penuh apabila musim libur telah tiba karena pulau dan kota di Indonesia menyajikan keragaman budaya, keindahan alam, sampai aneka makanan khas yang menarik sehingga kerap dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri.

Garut merupakan kota yang terletak di pulau Jawa Barat yang terkenal dengan makanan khas yang terkenal sebagai ciri khas kota Garut yaitu dodol. Dodol garut pernah meraih penghargaan di Milan, Italia dalam pameran makanan internasional Tutto Food pada tanggal 8 Mei sampai 11 Mei 2011, sehingga banyak wisatawan yang datang ke Garut hampir selalu mencari produk khas Garut ini. Dengan terkenalnya dodol garut ini, banyak

pengusaha yang akhirnya menjual dodol garut sehingga terjadilah persaingan yang ketat dalam penjualan dodol garut ini.

Tidak hanya dodol, Garut pun terkenal dengan berbagai makanan oleh-oleh lainnya seperti ladu, cokelat dodol, dorokdok, endog lewo, dan burayot yang hampir selalu ada di setiap toko pusat oleh-oleh khas Garut. Semua pengusaha yang memiliki pabrik produksi oleh-oleh Garut ini berlomba untuk menyajikan kualitas terbaik dalam rangka berusaha untuk menjadi label yang paling terkenal dan paling laris diantara banyaknya label oleh-oleh makanan khas Garut lainnya.

Agar setiap pabrik dapat menyajikan produk dengan kualitas terbaik, dibutuhkan buruh yang bersedia untuk memberikan waktu, tenaga, dan kreatifitas terbaiknya. Namun tentu saja hal itu tidak semudah yang diharapkan karena terdapat kendala yang dapat menghambat, salah satunya adalah dari segi sumber daya manusia yang dimiliki.

Pabrik “X” merupakan salah satu pabrik yang bergerak dalam persaingan oleh-oleh khas Garut yang berdiri sejak Januari tahun 2000. Sama seperti pabrik lainnya yang berada di Garut, Pabrik “X” ini memiliki misi untuk menjadi salah satu label oleh-oleh khas Garut yang diminati oleh wisatawan. Supervisor bagian produksi Pabrik “X” Kota Garut ini mengatakan bahwa saat ini label produksi Pabrik “X” Kota Garut ini belum mampu bersaing dan mengalahkan label oleh-oleh khas Garut lainnya untuk target pasar dalam negeri, namun label produksi Pabrik “X” Kota Garut ini kerap mendapatkan permintaan akan dodol garut yang cukup tinggi dari negeri Malaysia. Namun hal tersebut rupanya belum cukup memuaskan bagi pemilik Pabrik “X” Kota Garut ini, karena misi awal dari Pabrik “X” adalah mampu menjadi satu-satunya label produksi oleh-oleh khas Garut yang mampu memonopoli penjualan oleh-oleh khas Garut terutama di Indonesia. Selain itu, pemilik Pabrik “X” ini mengatakan bahwa persaingan produsen dodol garut kian ketat karena pada

tahun 2016 ini tercatat bahwa terdapat 280 usaha produksi dodol garut yang aktif dan terdaftar. Hal tersebut menambah kekhawatiran pemilik Pabrik “X” Kota Garut tersebut.

Pabrik “X” Kota Garut memiliki tiga divisi, salah satunya divisi *production* dan *packaging* yang terdiri dari 37 buruh pria dengan tanggung jawab di tahap produksi dan 25 buruh wanita dengan tanggung jawab di tahap kemasan. Pabrik “X” Kota Garut berharap bahwa semua buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut tersebut mampu untuk menjalankan apa yang menjadi tugas mereka dan menaati seluruh peraturan yang dibuat oleh Pabrik “X” Kota Garut dalam rangka menunjukkan komitmennya pada Pabrik “X” Kota Garut.

Supervisor bagian *production* dan *packaging* mengatakan bahwa terdapat kerugian sekitar 10% dari total keseluruhan bahan baku hampir setiap bulannya sejak Pabrik “X” Kota Garut mulai mendapatkan banyak permintaan dari negeri Malaysia. Kerugian tersebut adalah kerugian yang sebenarnya disebabkan bukan karena kesalahan sistem operasi atau bukan disebabkan oleh pelanggaran aturan yang ditetapkan oleh Pabrik “X” Kota Garut.

Supervisor berkata bahwa para buruh selalu menyelesaikan kewajiban dari pekerjaan yang telah Pabrik “X” berikan kepada mereka, namun para buruh tidak memiliki inisiatif untuk melakukan lebih dari yang telah ditugaskan kepada mereka. Para buruh terlihat enggan untuk membantu para buruh baru untuk mengerjakan pekerjaan, sehingga terjadi kegagalan produksi atau karena para buruh baru tersebut masih adaptasi dengan alat dan pengerjaannya, akhirnya terdapat bahan baru yang rusak karena lambatnya para buruh baru bekerja. Selain terkait dengan buruh baru, para buruh juga terlihat enggan untuk membantu buruh lain yang sedang kesulitan dalam pekerjaannya atau buruh lain yang sedang berhalangan hadir. Hal tersebut menjadi kekhawatiran tersendiri bagi pemilik pabrik, karena beliau berharap walaupun tidak tertulis pada *job description*, beliau berharap inisiatif untuk membantu para buruh baru atau buruh lain yang sedang mengalami kesulitan dapat timbul pada para buruh.

Beliau berkata bahwa apabila para buruh memiliki inisiatif tersendiri, kemungkinan terjadinya kerugian 10% yang dialami setiap bulan tersebut dapat dihindari.

Supervisor juga berkata bahwa terdapat buruh yang kerap tidak kembali masuk kerja setelah istirahat dengan tepat waktu. Supervisor berkata bahwa durasi istirahat yang diberikan oleh pabrik kepada para buruh seharusnya cukup. Waktu yang diberikan pabrik untuk para buruh istirahat adalah satu sampai dua jam, tergantung apakah para buruh menyelesaikan pekerjaan mereka tepat waktu atau tidak sebelum jam 11.30 WIB. Supervisor kerap mendapatkan keluhan dari para buruh bahwa waktu istirahat sangat kurang untuk para buruh istirahat, namun Supervisor berkata bahwa di daerah tempat pabrik tersebut berada, Pabrik "X" merupakan pabrik yang memberikan kesempatan istirahat paling lama dibandingkan pabrik lainnya.

Berdasarkan paparan yang telah diberikan oleh Supervisor bagian *production* dan *packaging*, *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi sangatlah penting untuk dimiliki oleh semua buruh yang bekerja di Pabrik "X" Kota Garut. Dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, Pabrik "X" Kota Garut tidak akan mengalami kerusakan bahan baku ataupun hal-hal lain yang dapat mengakibatkan kerugian sekitar 10% setiap bulan yang selama ini terjadi setelah Malaysia meningkatkan permintaan dodol kepada Pabrik "X" Kota Garut.

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku individu yang memiliki kebebasan untuk memilih, secara tidak langsung atau eksplisit yang diakui oleh sistem *rewards* atau imbalan dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan efisiensi pada fungsi organisasi. Hal tersebut dapat menunjukkan mana pekerja yang benar-benar berkomitmen dan memiliki kinerja yang stabil. (Organ, 2006)

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dapat ditampilkan dengan membantu sesama rekan kerja, menghargai peraturan yang berlaku, melindungi apa yang dimiliki

perusahaan, memberikan toleransi terhadap lingkungan kerja yang kurang ideal, memberikan kontribusi berupa ide yang membangun, serta tidak membuang waktu di tempat kerja. (Robin, 2001)

Peneliti melakukan survei awal pada 5 buruh wanita dan 5 buruh pria dari divisi *production* dan *packaging*. Survei awal tersebut memperlihatkan gambaran dimensi *Organizational Citizenship Behavior* 10 buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut tersebut.

Pada saat survei awal, para buruh wanita mengatakan bahwa mereka enggan untuk menggantikan rekan kerjanya yang tidak masuk atau memiliki masalah dalam pekerjaannya karena mereka merasa bahwa tugas individual mereka sudah terasa berat, namun mereka akan tetap membantu apabila kondisi tersebut akan menyebabkan kerugian pada dirinya sendiri yang berkaitan dengan upah. Sedangkan para buruh pria mengatakan bahwa mereka mau saja membantu rekan kerja mereka yang kesulitan asalkan hal tersebut tidak mengganggu pekerjaan individualnya, karena mereka lebih mengutamakan pekerjaan mereka agar mendapat upah maksimal. Dalam *Organizational Citizenship Behavior*, perilaku tersebut dapat menggambarkan bagaimana dimensi *Altruism* pada 10 buruh tersebut. *Altruism* merupakan perilaku menolong yang dilakukan oleh buruh Pabrik “X” Kota Garut kepada sesama buruh lainnya untuk melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan operasi-operasi organisasional.

Baik 5 buruh wanita maupun 5 buruh pria mengatakan bahwa mereka tidak pernah masuk kerja tepat waktu, dan mereka merasa bahwa waktu istirahat selama dua jam yang diberikan oleh Pabrik “X” Kota Garut sangatlah tidak cukup sehingga mereka kerap terlambat kembali bekerja setelah jam istirahat. Perilaku tersebut dapat menggambarkan dimensi *Conscientiousness* pada 10 buruh tersebut. *Conscientiousness* merupakan perilaku yang dilakukan oleh buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang dapat memberikan

keuntungan kepada Pabrik “X” Kota Garut dimana melampaui persyaratan minimal dari peran dan tugas yang diberikan oleh Pabrik “X” Kota Garut.

Dalam survei awal pun, 3 buruh wanita dan 1 buruh pria berkata bahwa mereka kerap kesal dan berkomentar negatif kepada Supervisor apabila mereka harus pulang telat saat permintaan konsumen sedang tinggi. Mereka pun berkata bahwa mereka terkadang kesal apabila kesalahan yang mereka perbuat dikomentari oleh Supervisor atau oleh petugas *Quality Control*, sedangkan para buruh lainnya mengatakan bahwa komentar dan masukan yang diberikan kepada mereka adalah untuk kebaikan dan kemajuan kinerja mereka. Perilaku tersebut dapat menggambarkan dimensi *Sportmanship* pada 10 buruh tersebut. *Sportmanship* merupakan kesediaan buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut untuk mentolerir keadaan yang sesuai dengan iklim kerja di Pabrik “X” Kota Garut tanpa mengeluh.

Selain itu, 4 buruh wanita pun mengatakan bahwa mereka kerap acuh tak acuh dengan sesama rekan kerja sehingga apabila terjadi perselisihan, mereka kerap menyindir atau menghina sedangkan 1 buruh wanita mengatakan bahwa lebih memilih untuk membicarakan masalah tersebut baik-baik agar tidak terjadi keributan. Berbeda dengan 3 buruh pria, mereka lebih memilih menggunakan fisik apabila terjadi masalah dan perselisihan antara sesama rekan kerja namun 2 buruh pria lainnya mengatakan bahwa mereka memilih untuk diam dibandingkan berselisih di wilayah Pabrik. Perilaku tersebut dapat menggambarkan dimensi *Courtesy* yang dimiliki oleh 10 buruh tersebut. *Courtesy* merupakan perilaku buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang mencegah penyebab masalah dalam pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan maupun dengan buruh lain.

Pada akhir survei awal yang dilakukan peneliti, ke 10 buruh tersebut berkata bahwa mereka tidak peduli dengan keadaan atau masalah yang dimiliki oleh Pabrik “X” Kota Garut, selama hal tersebut tidak mengurangi upah mereka. Hal tersebut menggambarkan

Civic Virtue yang dimiliki sepuluh buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut tersebut. *Civic Virtue* merupakan perilaku buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang menunjukkan tanggung jawab dengan berpartisipasi, memiliki keterlibatan, dan memiliki kepedulian terhadap keadaan yang terjadi di Pabrik “X” Kota Garut.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, peneliti melihat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan hal yang penting untuk dimiliki bagi setiap buruh agar Pabrik “X” mampu untuk bersaing dengan pabrik lain yang menjual produk yang sama dan untuk mencapai misinya yang belum tercapai yaitu menjadi pabrik oleh-oleh kota Garut yang memonopoli penjualan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh para buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana gambaran mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada buruh yang bekerja di Pabrik “X” kota Garut.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut melalui dimensi *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu *Conscientiousness*, *Altruism*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, dan *Courtesy*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai *Organizational Citizenship Behavior* kepada ilmu psikologi, terutama psikologi industri dan organisasi.
- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Pabrik “X” Kota Garut dan dapat bermanfaat bagi Pabrik “X” Kota Garut untuk meningkatkan produktivitas para buruh sehingga bermanfaat bagi perkembangan Pabrik”X” Kota Garut.
- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan bagi buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut untuk evaluasi diri dan meningkatkan produktivitas dalam bekerja.

1.5 Kerangka Pikir

Perilaku yang ditunjukkan oleh pekerja yang bekerja di semua perusahaan tentu saja memengaruhi jalannya perkembangan perusahaan. Pimpinan di seluruh perusahaan tentunya berharap bahwa para pekerjanya dapat memberikan kemampuan yang terbaik dan perhatian

yang tercurah kepada perusahaan agar perusahaan dapat mencapai misi dan visi yang sudah tersusun. Walaupun setiap pekerja sudah memiliki standar pekerjaan yang sudah diberikan, pimpinan perusahaan tentu saja berharap bahwa para pekerja dapat memberikan lebih dari standar pekerjaan yang telah diberikan karena hal tersebut menunjukkan bagaimana komitmen pekerja tersebut. Begitu pula dengan Pabrik “X” Kota Garut, pimpinan mengharapkan para buruh menunjukkan perilaku yang dapat mendukung perkembangan Pabrik “X” Kota Garut yang tidak kunjung dapat mencapai misinya.

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau eksplisit serta tidak berkaitan dengan sistem *rewards* dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefesienan fungsi organisasi. Dalam teori *Organizational Citizenship Behavior*, perilaku tersebut muncul dan berdampak pada efektivitas organisasi. Hal tersebut dapat menunjukan mana pekerja yang benar-benar berkomitmen dan memiliki kinerja yang stabil dan mana yang tidak. (Organ, 2006)

Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, akan menunjukkan beberapa perilaku seperti datang lebih awal, tidak mengeluh dengan pekerjaan yang dimiliki, atau berpartisipasi dalam perkembangan Pabrik “X” Kota Garut.

Organizational Citizenship Behavior, memiliki lima dimensi di dalamnya yang membangunnya. Berikut adalah dimensi-dimensinya.

Dimensi pertama adalah *Altruism*. Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki *Altruism*, bersedia untuk membantu sesama rekan buruhnya yang tidak masuk kerja atau sedang mengalami *overload*. Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki *Altruism* pun bersedia untuk membantu pekerjaan sesama rekan buruhnya yang sedang memiliki masalah dalam pekerjaannya. Berbeda dengan buruh yang memiliki

Altruism yang tinggi, buruh yang memiliki melakukan hal ini memiliki kemungkinan bahwa buruh tersebut memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh yang memiliki *Altruism* yang rendah membiarkan rekan buruhnya yang berhalangan masuk kerja dan tidak membantu rekan buruh nya yang sedang mengalami kesulitan dalam bekerja, sehingga bisa dikatakan bahwa buruh tersebut memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah.

Dimensi kedua adalah *Conscientiousness*. Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki *Conscientiousness*, memperlihatkan perilaku seperti masuk kerja tepat waktu, bersedia bekerja lembur apabila diperlukan, dan tetap menjalani peraturan walaupun tidak ada *Supervisor* yang mengawasi, sehingga buruh tersebut memiliki kemungkinan untuk memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi. Buruh dengan *Conscientiousness* yang rendah akan memperlihatkan perilaku sebaliknya, buruh tersebut akan melanggar peraturan apabila tidak ada *Supervisor* yang mengawasi dan akan masuk kerja melebihi batas waktu keterlambatan yang sudah ditentukan, sehingga sudah dapat dipastikan bahwa buruh tersebut memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah.

Dimensi ketiga adalah *Sportmanship*. Buruh dengan *Sportmanship* yang tinggi tidak mengeluh apabila terjadi permasalahan dalam pekerjaannya dan mungkin untuk mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut sehingga buruh tersebut memiliki kemungkinan *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh dengan *Sportmanship* yang rendah akan mengeluh apabila harus bekerja lebih larut dan tidak menerima apabila pekerjaan mereka dinilai salah atau tidak memuaskan, sehingga *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki buruh ini sudah dapat dipastikan akan rendah.

Dimensi keempat adalah *Courtesy*, dimana buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut dengan *Courtesy* yang tinggi akan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya tanpa mengganggu dan merugikan pekerja buruh lainnya dan menghindari timbulnya masalah

dengan rekan kerja sehingga buruh tersebut mungkin memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi pula. Sedangkan buruh dengan *Courtesy* yang rendah akan menimbulkan masalah dengan rekan kerja dan akan menyelesaikan pekerjaannya dengan merugikan pekerjaan rekan buruhnya, hal tersebut menyebabkan turut rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki buruh tersebut.

Terakhir adalah *Civic Virtue*, dimana buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut dengan *Civic Virtue* yang tinggi akan mengikuti perkembangan Pabrik “X” Kota Garut dan berpartisipasi dalam memberikan masukan yang dapat membantu Pabrik “X” Kota Garut untuk berkembang, hal tersebut akan membuatnya menjadi buruh yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh dengan *Civic Virtue* yang rendah akan acuh kepada apa yang terjadi dengan Pabrik “X” serta tidak akan berpartisipasi, seperti memberikan masukan kepada Pabrik “X” mengenai solusi untuk memecahkan masalah yang sedang terjadi sehingga pasti buruh tersebut memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah.

Selain dimensi, terdapat faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* para buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut, yaitu faktor internal.

Secara internal yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada seorang karyawan adalah *The Big Five Factor* (Mc Crae & Costa, 1987) dan *Morale* (Organ, 2006).

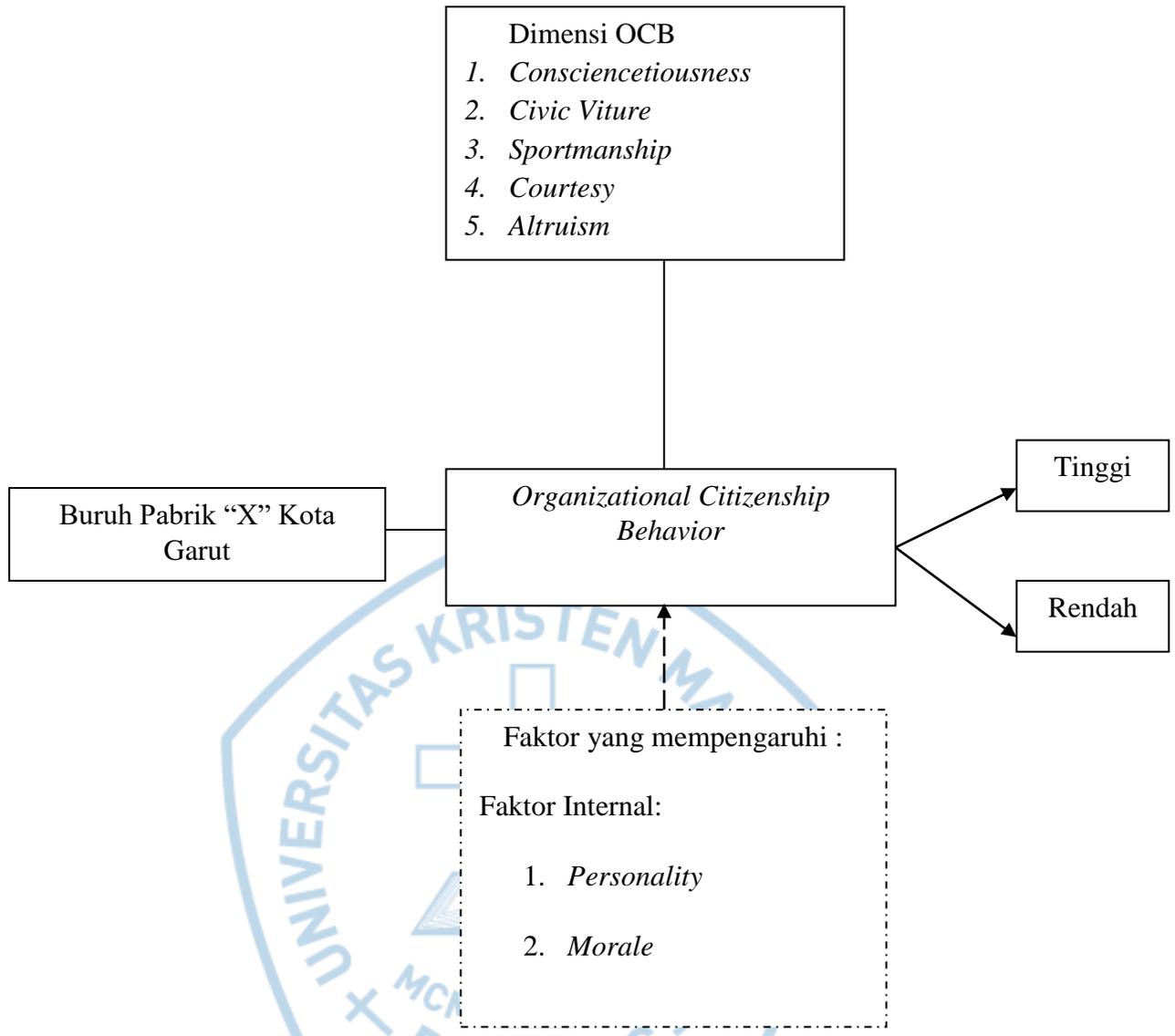
Faktor *Personality* tersebut adalah *Agreeableness*, *Conscientiousness*, *Emotional Stability*, *Openness*, dan *Extraversion* (Organ, 2006:81). Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki kepribadian *Agreeableness*, memiliki pribadi yang bersahabat, ia hangat kepada semua rekan sesama. Pribadi yang hangat dan disenangi oleh rekan dan atasan cenderung akan memberikan perilaku membantu sehingga buruh tersebut akan cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan apabila

buruh memiliki kepribadian yang dingin, tidak memiliki keinginan untuk berelasi dengan rekan atau atasan maka buruh tersebut cenderung tidak memiliki kesediaan untuk membantu rekan lainnya yang sedang membutuhkan bantuan, sehingga buruh tersebut akan cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah. Buruh yang memiliki *Conscientiousness*, adalah pribadi yang terencana dan sadar serta memiliki kedisiplinan diri. Buruh yang memiliki *Conscientiousness* akan dengan tepat waktu datang masuk kerja dan kembali bekerja tepat waktu setelah jam istirahat yang telah diberikan habis karena buruh tersebut adalah pribadi yang disiplin, sehingga cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh yang tidak memiliki kepribadian *Conscientiousness* cenderung telat masuk kerja dan telat untuk kembali masuk kerja setelah istirahat karena minimnya disiplin yang dimiliki sehingga buruh tersebut cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah. Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki kepribadian *Emotional Stability* dapat mengendalikan emosi dan menjaga kestabilan emosi, buruh tersebut dapat dengan tenang dalam menghadapi setiap masalah sehingga buruh tersebut cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh yang tidak memiliki kepribadian *Emotional Stability*, akan sulit menahan emosi yang dimilikinya dan cenderung sulit untuk menjaga kestabilan emosi yang dimiliki, sehingga buruh tersebut akan cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah. Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki kepribadian *Extraversion*, cenderung peka terhadap situasi di lingkungan Pabrik “X” Kota Garut, buruh tersebut akan cenderung cepat dalam mengetahui masalah apa yang sedang terjadi di Pabrik “X” dan dapat memberikan kontribusi dalam membantu memecahkan masalah tersebut, sehingga buruh tersebut cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh yang tidak memiliki kepribadian *Extraversion*, akan cenderung telat untuk mengetahui situasi yang terjadi di dalam pabrik karena kurangnya

kepekaan yang dimiliki sehingga buruh tersebut akan cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah. Buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut yang memiliki *Openness*, cenderung memiliki rasa ingin tahu saat berada di Pabrik “X” Kota Garut, buruh tersebut memiliki keinginan untuk memperkaya pengalamannya dalam bekerja yang akan membuat buruh tersebut lebih kreatif dalam bekerja, sehingga buruh tersebut cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, sedangkan buruh yang tidak memiliki kepribadian *Openness* cenderung tidak memiliki keinginan untuk mengembangkan kemampuannya dan kurang memiliki kesediaan untuk mencari tau lebih banyak informasi untuk memperkaya kemampuannya sehingga buruh tersebut cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah.

Faktor Internal berikutnya adalah *Morale*. *Morale* adalah motivasi dasar yang dapat tercermin di dalam sikap kerja seorang karyawan dalam organisasi (Organ, 2006:78). Organ menggabungkan aspek-aspek sikap kerja yaitu *Satisfaction*, *Fairness*, *Affective Commitment*, dan *Leader Consideration*. *Satisfaction* merupakan kepuasan kerja yang dimiliki buruh kepada Pabrik “X”. *Fairness* merupakan perasaan diperlakukan dengan adil yang dirasakan oleh para buruh. *Affective Commitment* merupakan keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan para buruh terhadap Pabrik “X”. Sedangkan *Leader Consideration* merupakan pertimbangan dari pemimpin Pabrik “X” setelah memerhatikan kinerja buruh.

Dari apa yang sudah diuraikan diatas, peneliti ingin mendapatkan gambaran mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut, apakah termasuk kedalam kriteria tinggi atau rendah. Berikut adalah gambaran pemikiran dari peneliti dalam menjelaskan penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1.5.1 Bagan Kerangka Pikir *Organizational Citizenship Behavior* pada buruh yang bekerja di Pabrik "X" Kota Garut.

1.6 Asumsi Penelitian

1. *Organizational Citizenship Behavior* yang muncul pada buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut memiliki dimensi di dalamnya.
2. Faktor internal yang dimiliki oleh buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut dapat memengaruhi derajat *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh para buruh.
3. Dimensi dalam *Organizational Citizenship Behavior* yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue* dapat menunjukkan derajat *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh buruh yang bekerja di Pabrik “X” Kota Garut.
4. *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi pada setiap buruhnya diperlukan oleh Pabrik “X” Kota Garut untuk mencapai misi yang belum tercapai.

