

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi baik instansi pemerintahan maupun perusahaan lain dalam melakukan aktifitasnya sudah tentu memerlukan sumber daya manusia yang mendukung usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dalam pencapaian tujuan instansi pemerintahan memiliki banyak unsur-unsur yang menjadilah penting dalam pemenuhannya, diantaranya kegiatan dan tanggung jawab terhadap organisasi, dan salah satu instansi pemerintahan yang ada di Kota Pekanbaru yaitu Dinas Pendidikan. Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru memiliki tujuan terhadap organisasi yang mana kemampuan sebagai “agen of change”, usaha perubahan ini akan tercapai apabila semua pegawai masing-masing menampilkan kemampuan yang dimilikinya sebagai agen perubahan. Artinya jika individu dalam suatu organisasi mampu menampilkan perilaku-perilaku tertentu yang positif, hal ini akan secara langsung berdampak pada efektifitas kinerja organisasi tersebut.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 24 Februari 2014 terhadap pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, sesuai dengan paparan beberapa pegawai yaitu mereka menjelaskan bahwa tugas yang diberikan atasannya kepadanya sering tertunda, dengan alasan mereka banyak tugas, belum tugas yang satunya selesai ditambahkan dengan tugas yang lain, indikasi-indikasi

masalah lain yaitu pegawai akan bersedia membantu orang lain dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya secara sukarela, akan tetapi permasalahan yang terjadi adalah ketika membantu rekan kerja terdapat unsur keterpaksaan atau pegawai tersebut membantu rekan karena diperintah oleh atasan. Hal ini terbukti dari pengakuan salah seorang pegawai, “ketika rekan kerja saya tidak masuk kerja, atasan menyuruh saya untuk menggantikan posisi beliau dan menyelesaikan tugas-tugas yang seharusnya sudah selesai tetapi karena dia tidak masuk kerja saya yang harus menggantikannya, pekerjaan saya saja belum selesai, saya pun disuruh melakukan pekerjaan yang lain, saya tidak dapat apa-apa hanya capek yang saya dapat, belum lagi kalau salah nanti pasti diomelin”.

Kemudian

pegawai akan membantu rekan kerja mencegahtimbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberikan konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. Namun, ada pegawai yang mengatakan bahwa tidak jarang terjadi perselisihan yang mengakibatkan kurang menghargai, dan keluhan-keluhan pegawai yang berada di tempat lain saat jam kerja, masalah kedisiplinan, seperti ungkapan salah satu pegawai dari hasil wawancara yaitu:

“rekan-rekan kerja banyak keluar ketika jam kerja berlangsung, sehingga meninggalkan tugas dan kewajiban mereka di kantor, masalah kedisiplinan ini yang paling susah dirubahudah tau jam kerjamasih aja berkeliar andiluar, ya kalau waktunya kerja ya kerjadulu”, yang mana pegawai seharusnya mampu menunjukkan seseorang yang tepat waktu,

tingkat kehadiran tinggi dan berada di atas persyaratan normal yang diharapkan oleh organisasi.

Pegawai yang berkualitas berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku yang telah ditetapkan oleh organisasi tetapi juga perilaku yang melebihi deskripsi kerja atau disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) (Adriyansyah ; 2008). Berdasarkan wawancara di atas pegawai yang bekerja di dinas Pendidikan Kota Pekanbaru harus mampu berperilaku OCB karena *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dapat disebut sebagai “anggota yang baik”. Jika pegawai dalam organisasi memiliki *organizational citizenship behavior*, maka usaha untuk mengendalikan pegawai menurun, karena pegawai dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya (Anggraheni, 2010).

Menurut Organ (1990), *organization citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individual bebas untuk menentukan, yang tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif. Terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi dari organisasinya (Podsakoff dan MacKenze, 1997). *Organizational citizenship behavior* (OCB) juga merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja dan diberi imbalan oleh perolehan

kinerja tugas. *Organizational citizenship behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, serta patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambahan pegawai dan merupakan salah satu bentuk prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag&Resckhe, 1997).

Celnar, 1999 (dalam Triyanto 2009). *Organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki lingkup yang luas dibandingkan dengan komitmen pegawai secara pribadi karena arti dari *citizen* itu sendiri adalah kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) tidak terdapat pada *job description* pegawai, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam.

Pegawai yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasayaman dan aman terhadap pekerjaannya. Memang untuk mengetahui nilai-nilai diri pegawai tidak selalunya mudah, secara pragmatis dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat diamati yaitu perilaku. Pembentukan perilaku pun sering didasarkan pada *reward*

dan *punishment* yang bersifat eksternal. Karena itulah penting bagi anggota organisasi untuk memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB), diantaranya adalah kepribadian. Faktor ini dapat mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) secara individual maupun kelompok. George dan Brief (1992) berpendapat kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang relatif tetap sedangkan suasana hati dapat berubah-ubah, akan tetapi mood juga dipengaruhi oleh kepribadian. Kepribadian sebagai respon yang konsisten terhadap stimulus lingkungan (Engel dkk, 1995). Lebih lanjut, Feist & Feist (2002) mengemukakan bahwa kepribadian adalah suatu pola yang relatif permanen dan sifat, watak atau karakteristik yang memberikan konsistensi pada perilaku seseorang. Eysenck (dalam Suryabrata, 2000) mendefinisikan kepribadian sebagai jumlah keseluruhan dari pola perilaku yang aktual dari organisme yang ditentukan oleh faktor keturunan dan lingkungan.

Menurut Jung (dalam Suryabrata, 2000) kepribadian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kepribadian *ekstrovert* dan *introvert*. Apabila orientasi terhadap segala sesuatu ditentukan oleh faktor-faktor objektif, faktor-faktor luar, maka orang yang demikian itu dikatakan mempunyai orientasi *ekstrovert*. Sebaliknya ada orang yang mempunyai tipe dan orientasi *introvert*, dimana dalam menghadapi segala sesuatu,

faktor-faktor yang berpengaruh adalah faktor subjektif yaitu faktor-faktor yang berasal dari dunia batin sendiri.

Suyatno dan Wahyuningsih (2005) orang *ekstrovert* cenderung bertindak secara terburu-buru, kadang-kadang gegabah, mudah berubah pendirian, demonstratif, senang hidup dalam bahaya, sedikit menghiraukan konsekuensi-konsekuensi yang mungkin merugikan, dan mungkin juga tidak bertanggung jawab secara sosial. Sebaliknya, orang *introvert* akan lebih mampu dalam mengelola konflik. Hal ini disebabkan karena orang *introvert* cenderung jarang ikut terlibat dalam sebuah konflik, karena mereka selalu mempertimbangkan berbagai masalah dengan sangat hati-hati sebelum mengambil keputusan, pandai menguasai diri, tenang, tidak memihak, terkontrol dalam menyatakan pendapat dan perasaannya, dan dapat dipercaya.

Sedangkan menurut McCrae dan Kosta (dalam Gufron dan Risnawit, 2011) mengungkapkan bahwa tipe kepribadian *ekstrovert* merupakan dimensi yang menyangkut hubungannya dengan perilaku seorang individu khususnya dalam hal kemampuan mereka menjalin hubungan dengan dunia luarnya karakteristik kepribadian ini dapat dilihat melalui luasnya hubungan suatu individu dengan lingkungan sekitar dan sejauh mana kemampuan mereka menjalin hubungan dengan individu yang lain, khususnya ketika berada dilingkungan yang baru, sedangkan tipe kepribadian *introvert* ditunjukkan melalui rendahnya kemampuan individu dalam menjalin hubungan dengan lingkungan sosial mereka.

Penelitian JayantiPratiwi (2009) menemukan bahwa kepribadian *ekstrovert* dan *introvert* berhubungan positif dengan *organizational citizenship behavior*, dimana faktor kepribadian juga dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB) dan terdapat perbedaan dalam menampilkan *organizational citizenship behavior* (OCB) antara pegawai yang memiliki kepribadian *ekstrovert* dengan pegawai yang memiliki kepribadian *introvert* dimana pegawai yang *ekstraversi* yang tinggi seperti mudah bergaul, asertif suka berteman dan suka bergembira dilihat cenderung memiliki tingkat kepedulian terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi yang tinggi maka akan cenderung memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi pula.

Organisasi yang sukses memerlukan pegawai yang mau mengerjakan lebih dari tugas mereka seperti biasanya dan mengusahakan kinerja lebih dari seperti yang diharapkan. Di tempat kerja yang dinamis sekarang ini, di mana tugas meningkat, dilakukan dalam bentuk tim dan fleksibilitas sangat penting. Organisasi memerlukan pegawai yang terikat dalam “*Good Citizenship Behavior*”, seperti membuat *statement* konstruktif tentang kelompok kerjanya dan organisasi, membantu orang lain dalam tim, melakukan pekerjaan ekstra secara sukarela, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan perhatian pada kepemilikan organisasi dan menghargai spirit (Wibowo, 2011). Berkaitan dengan teori-teori dan permasalahan di atas, maka peneliti ingin mengkaji secara empiris perbedaan *organizational citizenship behavior* ditinjau dari tipe kepribadian *ekstrovert* dan *introvert* di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas yang telah peneliti kemukakan pada latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah : Apakah ada perbedaan *organizational citizenship behavior* ditinjau dari tipekepribadian *ekstrovert* dan *introvert* di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan *organizational citizenship behavior* ditinjau dari tipe kepribadian *ekstrovert* dan *introvert* di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini adalah benar penelitian yang berasal dari ide peneliti sendiri. Sebelumnya sudah ada penelitian yang melakukan penelitian tentang *organizational citizenship behavior*, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Debora Eflina Purbadan Ali Nina Liche Seniati. Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, perbedaannya terletak pada subjek penelitian, metode penelitian, metode pengambilan sampel. Namun, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-

sama mengukur kepribadian dan OCB. Pada penelitian sebelumnya Pratiwi Jayanti (2009) juga meneliti tema yang sama “ Perbedaan *organizational citizenship behavior* antara pegawai dengan tipe kepribadian *ekstrovert* dan *introvert*.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, perbedaannya terletak pada metode penelitian, metode pengambilan sampel, teori dan alat ukur. Alat ukur yang digunakan oleh Pratiwi Jayanti (2009) untuk variabel OCB mengacu pada dimensi-dimensi OCB dan untuk kepribadian berdasarkan ciri-ciri kepribadian *ekstrovert* dan *introvert* yang dikemukakan oleh Eysenck (dalam Hal, Dkk, 1985) model skala Likert. Sedangkan alat ukur OCB yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dimensi OCB dari Organ modifikasi dari Iin Malini yang berjumlah 50 item dan skala tipe kepribadian dalam penelitian ini *Eysenck's Personality Inventory* (EPI) modifikasi. Alat ini, merupakan modifikasi yang dibuat oleh H.J. Eysenck yang awalnya disajikan sebanyak 210 item menjadi 56 item.

Pada penelitian Pratiwi Jayanti (2009) hasil penelitiannya menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara OCB dengan kepribadian. Hasil yang diperoleh dari uji hipotesis dengan analisis *test Separated Varians*, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan *organizational citizenship behavior* dengan tipe kepribadian *ekstrovert* dan *introvert* yang menunjukkan hasil dengan nilai $p = 0.000$

dengan tipe kepribadian *ekstrovert* memiliki skor yang lebih tinggi ($x=136.70$) dibandingkan dengan individu dengan tipe kepribadian *introvert* ($x=121.40$).

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam pengembangan ilmu Psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya tentang *organizational citizenship behavior*. Selain itu juga diharapkan juga dapat bermanfaat sebagai masukan bagi peneliti-peneliti lain yang akan meneliti tentang *organizational citizenship behavior* (OCB).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, terutama hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan kepribadian tiap pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, kemudian dapat menciptakan iklim kerja yang harmonis dan kondusif.