

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Organizational Citizenship Behavior

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Konsep *organizational citizenship behavior* (OCB) pertama kali diperkenalkan oleh Bateman & Organ et al. dan telah dibahas secara detail oleh Organ tahun 1988. Namun jauh sebelum tahun tersebut Barnard mempergunakan konsep OCB dan menyebutnya sebagai kerelaan bekerja sama (*willingness to cooperate*). Pada tahun 1964, Katz menggunakan konsep serupa dan menyebutnya sebagai inovatif dan perilaku spontan (*innovative and spontaneous behaviours*) (Triyanto, 2009). *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku yang melampaui persyaratan formal dari pekerjaan dan bermanfaat untuk organisasi (Spector, 1996).

Organ (dalam Podsakoff, 2000) mendefenisikan *OCB* sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif. Johns (dalam Triyanto, 2009) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki karakteristik perilaku sukarela/*extra-role behavior* yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa saran atau perintah tertentu, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai

perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung.

Artinya, seseorang yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun *organizational citizenship behavior* (OCB) lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Ahdiyana, 2010). Menurut Ehrhart (dalam Triyanto, 2009) *organizational citizenship behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial serta lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku spontan (tanpa perintah) pegawai yang bersedia mengerjakan pekerjaan melebihi dari tugas mereka seperti biasa, mengusahakan kinerja melebihi apa yang diharapkan dan bermanfaat bagi organisasi.

2. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ 1988 (dalam Yuniar, Dkk 2011) OCB terdiri dari lima dimensi:

- a. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi.
- b. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka.

- c. *Sportmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh.
- d. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan –kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.
- e. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.

Perilaku *organizational citizenship behavior* yang dikemukakan oleh Aldag dan Resche (1997), Diefendorff, dkk (2002), McCook (2002), dan Farh, dkk (2003) dapat diukur melalui lima faktor, yaitu:

- 1) Sikap senang untuk membantu atau menolong orang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- 2) Kesadaran dalam berorganisasi yaitu suatu perilaku yang sadar dalam melaksanakan pekerjaan yang diisyaratkan, seperti kehadiran, mematuhi peraturan, dan lain-lain.
- 3) Sikap sportifitas, yaitu kemauan untuk bersikap toleran dengan keadaan sekitar tanpa mengeluh.
- 4) Sikap sopan-santun, yaitu sikap yang cenderung menghindari masalah dengan rekan kerja.
- 5) Mendahulukan kepentingan umum (kebaikan), yaitu melakukan sesuatu aktifitas diluar tugasnya, yang mengindikasikan bahwa karyawan turut bertanggung jawab untuk berpartisipasi dalam aktifitas organisasi dan memiliki kepedulian terhadap organisasi,

dan tidak ketinggalan informasi tentang berbagai kejadian dalam organisasi serta perubahan yang terjadi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan dimensi-dimensi *OCB*, yaitu: Ketaatan (*obedience*), *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy* dan *sportmanship*.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin (*gender*).

a. Budaya dan Iklim Organisasi

Menurut Organ (1995), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya OCB. Sloat (1999) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka:

- 1) Merasa puas dengan pekerjaannya
- 2) Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas.
- 3) Percaya bahwa mereka diperlukan oleh organisasi.

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi, di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang

telah disyaratkan dalam *jobdescription*, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya. Konovsky & Pugh (1994) menggunakan teori pertukaran social (*sosial exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship*.

b. Kepribadian

Kepribadian) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (1992) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain. Meskipun suasana hati dipengaruhi (sebagian) oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Sloat, 1999).

c. Persepsi terhadap Dukungan Organisasional

Studi Shore & Wayne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support* / POS) dapat menjadi prediktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

d. Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan

Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai predictor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Miner (1988) mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan. Riggio (1990) menyatakan bahwa apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh atasan mereka.

e. Masa Kerja

Greenberg dan Baron (2000) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin (*gender*) berpengaruh pada OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers et al. (1996). Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran

terhadap investasi karyawan di organisasi. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya.

f. Jenis Kelamin (*Gender*)

Konrad et al. (2000) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Beberapa penelitian juga menemukan bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi (*relational identities*) daripada pria (Gabriel & Gardner, 1999) dan lebih menunjukkan perilaku menolong daripada pria (Bridges, 1989; George et al., 1998). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

Lovell et al. (1999) juga menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar daripada pria. Morrison (1994) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria.

Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka (Diefendorff et al., 2002).

Berdasarkan teori diatas, tidak semua faktor-faktor yang mempengaruhi OCB tersebut akan disertakan sebagai variabel-variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan pada relevansi dengan permasalahan yang ada dan ketertarikan penulis sendiri untuk mendalami teori kepribadian, penulis ingin melihat apakah ada perbedaan OCB bila ditinjau dengan tipe kepribadian pada pegawai.

B. Kepribadian

1. Pengertian Kepribadian

Kata *personality* dalam bahasa inggris berasal dari bahasa yunani kuno *prosopon* atau *persona*, yang artinya ‘topeng’ yang bisa dipakai artis dan teater. Para artis itu bertingkah laku sesuai dengan ekspresi topeng yang dipakainya, seolah-olah topeng itu mewakili ciri kepribadian tertentu (Alwisol, 2005). Kepribadian adalah gaya hidup individu, atau cara yang karakteristik mereaksinya seseorang terhadap masalah-masalah hidup, termasuk tujuan-tujuan hidup (dalam Chaplin, 2005).

Menurut Allport (dalam Sobur, 2009) kepribadian didefinisikan sebagai sesuatu organisasi yang dinamis dalam diri individu yang merupakan sistem psikofisik dan hal tersebut menentukan penyesuaian diri individu secara unik terhadap lingkungannya. Definisi ini menekankan pada atribut eksternal seperti peran individu dalam lingkungan sosial, penampilan individu, dan reaksi individu terhadap orang lain (Mastuti, 2005; Asra, 2008; Alwisol, 2005).

Eysenck(dalam Alwisol, 2009) mengatakan bahwa kepribadian adalah keseluruhan pola perilaku, aktual maupun potensial dari organisme sebagaimana ditentukan oleh faktor bawaan dan lingkungan. Pola prilaku itu berasal dan dikembangkan melalui interaksi fungsional dari empat sektor utama yang mengorganisir tingkah laku; sektor kognitif (*intelligence*), sektor konatif (*character*), sektor afektif (*temprament*), dan sektor somatik (*constitusion*).

Dari beberapa definisikepribadian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepribadian adalah suatu organisasi psikologis dalam diri individu yang dapat mempengaruhi interaksi dan tingkah laku seseorang terhadap orang lain dan lingkungannya dan juga dapat mereaksikannya terhadap masalah-masalah hidup, termasuk tujuan-tujuan hidup.

2. Tipe kepribadian

Berdasarkan definisi diketahui bahwa manusia memiliki keunikan dan pola organisasi yang berbeda satu sama lain. Manusia juga memiliki kesamaan, penggolongan kepribadian dapat dilakukan berdasarkan kesamaan karakteristik sifat tertentu yang paling menonjol.Hal ini disebut pengelompokan manusia (Sumarwan, 2003).Carl Gustav Jung (dalam Sobur, 2009) membagi tipe kepribadian menjadi dua, yaitu: kepribadian *introvert* dan *ekstrovert*.

Eysenck (Hall & Lindzey, 1993) menambahkan bahwa tipe kepribadian *introvert* dan *ekstrovert* merupakan dua kutub dalam satu skala. Ada juga individu yang berada di antara dua skala tersebut. Tidak ada individu yang murni memiliki tipe kepribadian *introvert* maupun *ekstrovert*. Meskipun demikian individu dapat dikelompokkan ke dalam salah satu bentuk tipe kepribadian tersebut.

a. *Ekstrovert*

Menurut McCrae dan Costa, 2001 (dalam Ghufon & Risnawati, 2012). Kepribadian *ekstrovert* adalah dimensi yang berhubungan dengan perilaku seorang individu khususnya dalam hal kemampuan mereka menjalin hubungan dengan dunia luarnya. Karakteristik tipe kepribadian ini dapat dilihat melalui luasnya hubungan seorang individu dengan lingkungan sekitar dan sejauh mana kemampuan mereka menjalin hubungan dengan individu yang lain, khususnya ketika berada dilingkungan yang baru. Jung (dalam Feist & Feist, 2011) mengatakan bahwa orang dengan ciri-ciri tipe kepribadian *ekstrovert* adalah memiliki sikap periang/ sering berbicara, lebih terbuka dan lebih dapat bersosialisasi, lebih di pengaruhi oleh dunia objektif, orientasinya terutama tertuju di luar. Pikiran, perasaan serta tindakannya lebih banyak ditentukan oleh lingkungan.

Jung juga mengatakan seorang *ekstrovert* memiliki kecenderungan untuk berorientasi ke luar, yang artinya orang tersebut mudah memiliki teman, cenderung mencolok dan mudah dipengaruhi oleh emosi orang lain. Orang yang tipe kepribadian *ekstrovert* dalam keadaan tertekan akan menggabungkan diri dengan orang banyak sehingga ia merasa bebannya berkurang. Eysenck (dalam John & Pervin, 1996) mengemukakan ciri utama kepribadian *ekstrovert* adalah sebagai berikut: ramah/ pandai membawa diri, menyukai pesta, mempunyai banyak teman, riang, lincah, dan menurutkan kata hati. Berdasarkan penjelasan diatas kesimpulan dari tipe kepribadian *ekstrovert* adalah kepribadian yang cenderung keluar, bersifat sosial dan mudah dipengaruhi oleh faktor eksternal.

b. *Introvert*

Menurut McCrae dan Costa, 2001 (ghufron & Rismawati, 2012) mengatakan bahwa tipe kepribadian *introvert* terlihat dari rendahnya kemampuan individu dalam menjalin hubungan dengan lingkungan sosial mereka. Hal ini dapat dilihat melalui terbatasnya hubungan mereka dengan lingkungan sekitar. Sikap dan perilaku mereka cenderung formal, pendiam dan tidak ramah. Tipe kepribadian ini tampak tenang dan menunjukkan ekspresi yang tidak berlebihan saat emosi dan keadaan bahagia sekalipun. Jarang menunjukkan ketertarikan pada aktivitas-aktivitas yang melibatkan kelompok dalam lingkungan sosial.

Jung (dalam Feist & Feist, 2011) mengatakan bahwa ciri-ciri orang dengan tipe kepribadian *introvert* adalah memiliki sifat pemalu, tidak banyak bicara, dan cenderung berpusat pada diri mereka sendiri. Individu dengan kepribadian *introvert* cenderung menarik diri dan menyendiri, terutama dalam keadaan emosional dan sedang menghadapi masalah atau konflik. Ia pemalu dan lebih suka menyendiri dari pada bergabung dengan orang banyak.

Eysenck (dalam John & Pervin, 1996) mengatakan bahwa individu yang berkepribadian *introvert* memiliki ciri-ciri yang bertolak belakang atau berlawanan dengan individu yang berkepribadian *ekstrovert*, dimana ciri utama tipe kepribadian *introvert* adalah cenderung pendiam, mawas/ introspeksi diri, tidak ramah, suka menyendiri, tidak suka mengikuti kata hati, suka kepastian, lebih suka hidup teratur & jauh dari resiko. Adapun kesimpulan dari tipe kepribadian *introvert* adalah kepribadian yang cenderung menarik diri dari kontak sosial dan lebih berminat pada pikiran dan pengalaman sendiri.

C. Kerangka Berfikir

Organization citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Organ, 1998). Menurut Deluga (dalam Madhu & Krishnan, 2005) perilaku OCB diartikan sebagai suatu perilaku spontanitas yang dapat melebihi suatu pekerjaan wajib yang telah ditetapkan oleh organisasi (*job description*) atau disebut juga sebagai perilaku *in-role*, yang mana seorang bawahan melakukan perilaku yang tidak menjadi kewajibannya atau *ekstra-role*.

Van Dyne (dalam Jahangir, Akbar, & Haq, 2004) mengemukakan konstrak perilaku *extra-role* atau perilaku OCB yang lebih luas, yang diartikannya sebagai suatu perilaku yang menguntungkan organisasi dan semata-mata dilakukan hanya untuk kepentingan organisasi dan perilaku ini dilakukan secara sukarela (sekehendak hati), diluar harapan-harapan yang ada dalam organisasi. Sehingga perilaku OCB seringkali digambarkan sebagai suatu perilaku yang terdorong oleh panggilan tugas yang datangnya dalam diri sendiri. Contoh lainnya yang terdapat dalam perilaku OCB adalah mengenai kesediaan pegawai untuk bertindak dalam mencegah permasalahan yang dapat terjadi dengan pegawai lain dan mentaati segala aturan, regulasi, dan prosedur organisasi ketika tanpa seorangpun mengamati perilaku tersebut.

Organizational citizenship behavior (OCB) berisi dimensi individu dan kelompok-kelompok fungsi yang memiliki keinginan dalam diri mereka sendiri

ketika terlibat dalam kerjasama. Kerjasama, pada satu sisi mengarah pada kegiatan-kegiatan yang dilakukan tidak sekedar untuk keperluan rutin, namun lebih jauh lagi yaitu menjaga keseimbangan internal. Kerjasama yang dibangun disini termasuk kegiatan spontan yang dilakukan sehari-hari oleh individu-individu dalam organisasi untuk menyelesaikan tugas yang menjadi kewajiban teman sejawatnya. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan komponen yang penting dalam sebuah organisasi, karena perilaku tersebut akan mendukung kinerja dalam organisasi.

Dalam kinerja organisasi *organization citizenship behavior* (OCB) sangat diperlukan memiliki perilaku individual yang bersifat “*discretionary*” yang mana secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif (Organ, 1990). Perilaku yang bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka disebut sebagai perilaku di luar peran (*extra-role behavior*), perilaku ini merupakan perilaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh pegawai, walau tidak terdeskripsi secara formal karena akan meningkatkan efektifitas dan kinerja, Keuntungan-keuntungan untuk meningkatkan kinerja organisasi dapat diperoleh dari anggota yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi. Pegawai yang melakukan *organizational citizenship behavior* (OCB) disebut sebagai pegawai yang baik (*good citizen*). Perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Menurut George dan Brief (dalam Novlialdi, 2007) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah kepribadian. Kepribadian menurut

Allport(dalam Sobur, 2009) adalah organisasi dinamis dalam diri individu dari sistem-sistem psikofisik yang menentukan cara penyesuaian diri yang unik (khusus) dari individu tersebut terhadap lingkungannya. Sistem psikofisis terdiri dari kebiasaan, sikap, nilai, kepercayaan, keadaan emosi, motif, dan sentimen. Kepribadian dapat didefinisikan sebagai pola perilaku dan cara berpikir yang khas, yang menentukan penyesuaian diri seseorang terhadap lingkungan. Istilah *khas* dalam definisi itu menyiratkan adanya konsistensi perilaku bahwa orang cenderung untuk bertindak atau berpikir dengan cara tertentu dalam berbagai situasi (Atkinson, Richard & Ernest, 1999).

Eysenck(dalam Alwisol, 2009) mengatakan bahwa kepribadian adalah keseluruhan pola perilaku, aktual maupun potensial dari organisme sebagaimana ditentukan oleh faktor bawaan dan lingkungan. Pola perilaku itu berasal dan dikembangkan melalui interaksi fungsional dari empat sektor utama yang mengorganisir tingkah laku; sektor kognitif (*intelligence*), sektor konatif (*character*), sektor afektif (*temprament*), dan sektor somatik (*constitution*).

Carl Gustav Jung (dalam Sobur, 2009)membagi tipe kepribadian menjadi dua, yaitu: kepribadian *introvert* dan *ekstrovert*. Tipe kepribadian ini seperti dua kutub yang saling berlawanan pada dimensi yang sama, tidak ada individu yang murni memiliki tipe kepribadian *introvert* maupun *ekstrovert* namun salah satunya akan lebih dominan dari pada yang lain. Meskipun demikian individu dapat dikelompokkan kedalam salah satu bentuk tipe kepribadian tersebut. Jung(dalam Feist & Feist, 2011) mengatakan bahwa orang dengan ciri-ciri tipe kepribadian *ekstrovert* adalah memiliki sikap periang atau sering berbicara, lebih terbuka dan

lebih dapat bersosialisasi, lebih dipengaruhi oleh dunia objektif, orientasinya terutama tertuju diluar. Pikiran, perasaan serta tindakannya lebih banyak ditentukan oleh lingkungan. Jung juga mengatakan seorang *ekstrovert* memiliki kecenderungan untuk berorientasi keluar, yang artinya orang tersebut mudah memiliki teman, cenderung mencolok dan mudah dipengaruhi oleh emosi orang lain.

Eysenck(dalam John & Pervin, 1996) mengemukakan ciri utama kepribadian *ekstrovert* adalah sebagai berikut: ramah atau pandai membawa diri, menyukai pesta, mempunyai banyak teman, riang, lincah, dan menurutkan kata hati.Sedangkan Jung (dalam Feist & Feist, 2011)mengatakan bahwa ciri-ciri orang dengan tipe kepribadian *introvert* adalah memiliki sifat pemalu, tidak banyak bicara, dan cenderung berpusat pada diri mereka sendiri. Individu dengan kepribadian *introvert* cenderung menarik diri dan menyendiri, terutama dalam keadaan emosional dan sedang menghadapi masalah atau konflik.Eysenck(dalam John & Pervin, 1996) mengatakan bahwa individu yang berkepribadian *introvert* memiliki ciri-ciri yang bertolak belakang atau berlawanan dengan individu yang berkepribadian *ekstrovert*, dimana ciri utama tipe kepribadian *introvert* adalah cenderung pendiam, mawas atau introspeksi diri, tidak ramah, suka menyendiri, tidak suka mengikuti kata hati, suka kepastian, lebih suka hidup teratur dan jauh dari resiko.

Ini berarti pegawai yang mudah bergaul, banyak bicara, aktif, asertif, suka berteman dan suka bergembira (ciri-ciri pegawai yang memiliki *ekstraversion* yang tinggi) cenderung memiliki tingkat kepedulian terhadap rekan kerja, atasan

dan organisasi yang tinggi dan menunjukan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi pula.(Elfina, 2003).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya orang yang memiliki tipe kepribadian *introvert* akan berbeda dalam melakukan suatu perilaku dengan orang yang memiliki tipe kepribadian *ekstrover*. Maka berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa ada perbedaan *organizational citizenship behavior* (OCB) ditinjau dari tipe kepribadian *ekstrovert* dan *introvert*.

D. Hipotesis

Penelitian ini diajukan sebuah hipotesa sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dikemukakan. Adapun hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah :Ada perbedaan *organizational citizenship behavior*(OCB)ditinjau dari tipe kepribadian *ekstrovert*dan *introvert*di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.