

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Secara umum Sumber Daya Manusia (SDM) di Indonesia dinilai masih berkualitas rendah, terutama SDM yang bekerja di instansi pemerintah. Hal tersebut disebabkan karena masih banyaknya kasus-kasus indisipliner yang terjadi di berbagai instansi pemerintah, seperti yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta pada masa Wali Kota Joko Widodo (Jokowi). Sebanyak 4,3 persen atau hampir 172 Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta bolos di hari pertama kerja. “Akan ada sanksi yang akan dijatuhkan mulai sanksi ringan hingga berat sesuai dengan PP 53 Tahun 2010 bagi para PNS yang ketahuan tidak masuk kerja di hari pertama kerja,” kata Wali Kota Joko Widodo usai melakukan inspeksi mendadak pada sejumlah kantor di Balai Kota Solo (Kamis, 23/8).

Sejumlah kantor yang dikunjungi oleh Joko Widodo diantaranya, Kantor Perizinan, Kantor Catatan Sipil dan Pelayanan Berobat Gratis. Sidak tersebut diawali dari Kantor Pelayanan Berobat Gratis, dilanjutkan ke Kantor Perizinan yang pada saat itu pegawai di kantor sudah lengkap meskipun tidak ada masyarakat yang mengajukan perizinan, kemudian yang terakhir Joko Widodo menyambangi Kantor Catatan Sipil. "Jadi kalau mau jadi PNS itu jangan minta dilayani kepada masyarakat, tetapi harus memberikan pelayanan kepada

masyarakat, dan juga memberikan contoh-contoh yang baik," katanya.  
([www.merdeka.com](http://www.merdeka.com))

Kasus di atas merupakan sebagian bukti dari rendahnya kualitas SDM di Indonesia, terutama pada masalah mentalitas dan budaya kerjanya. Rendahnya kualitas sumber daya manusia tentunya akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Sedangkan organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini fleksibilitas karyawan merupakan hal yang sangat penting, karena tugas makin sering dikerjakan dalam tim. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2008:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Begitu juga dengan Kementerian Agama Kota Malang, sebagai instansi pemerintah yang sangat dekat hubungannya dengan masyarakat karena banyak hal yang dikerjakan untuk melayani masyarakat maka sangat diperlukan seorang pegawai yang mampu melayani masyarakat dengan sebaik mungkin, yang dalam hal ini tidak hanya dibutuhkan pegawai dengan disiplin pada peraturan dan tugas serta kewajibannya, namun juga dibutuhkan pegawai yang punya kinerja super aktif dan ihklas dalam mengerjakan tugasnya atau disebut dengan OCB. Dalam Islam bisa disebut dengan ihklas beramal yang merupakan jargon dari Kementerian Agama Kota Malang itu sendiri. Namun demikian, usaha perubahan

organisasi yang membutuhkan partisipasi dari semua karyawan atau pegawai itu akan tercapai bila terdapat kemauan dari masing-masing individu, tidak hanya mengandalkan kemampuan saja.

Berdasarkan hal di atas, sangat penting bagi organisasi untuk memilih dan mempertahankan karyawan yang benar-benar berkualitas. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individu yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” pegawai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in role*, tetapi juga perilaku *extra role*. Perilaku *extra role* ini disebut juga sebagai OCB. Karyawan yang baik akan cenderung menunjukkan OCB, dimana OCB merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Karyawan yang memiliki OCB akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Muchiri (2002) dalam penelitiannya yang berjudul “*An Inquiry Into The Effectss of Transformational and Transsactional Leadership Behaviors on the Sub ordinates’ Organizational Citizenship Behavior and Organizational workshop*” menemukan bahwa tipe kepemimpinan Transaksional dan Transformational memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Kedua tipe kepemimpinan tersebut sama-sama memberikan pengaruh terhadap OCB, namun kepemimpinan transformasional memberikan pengaruh yang lebih baik terhadap kualitas OCB

dari pada tipe kepemimpinan transaksional. Namun ada satu aspek yang diduga akan memicu OCB seorang karyawan, yaitu aspek kepribadian. Beberapa riset menjelaskan bahwa kepribadian telah terbukti berpengaruh terhadap perilaku individu, baik dalam organisasi atau dalam kehidupan masyarakat. Kepribadian ini juga ikut mewarnai individual *differences* pada setiap manusia (Furnham, 2002:142).

Kuntjoro (2002) mengatakan bahwa sifat kepribadian seseorang sewaktu muda akan lebih nampak jelas setelah memasuki lansia sehingga masa muda diartikan sebagai karikatur kepribadian lansia. Kuntjoro juga mengatakan bahwa seorang lansia dengan tipe kepribadian konstruktif akan tetap aktif bekerja dibidang lain ataupun ditempat lain karena mereka mendapat banyak tawaran pekerjaan meskipun mereka telah pensiun. Hal ini terjadi karena pada masa usia lanjut ini mereka dapat menerima kenyataan, sehingga pada saat memasuki usia pensiun ia dapat menerima dengan rela dan tidak menjadikannya sebagai suatu masalah, karena itu *post power syndrome* juga tidak dialami.

Dari beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kepribadian mempengaruhi beberapa variabel dalam pekerjaan seorang karyawan. Variabel tersebut adalah stres kerja, *burn out*, cara mengatasi konflik dan performa kerja seorang karyawan. Mulai tahun 1970an, praktisi organisasi mulai menerima keberadaan *big five personality* sebagai salah satu pendekatan kepribadian yang memiliki dimensi kepribadian yang berdiri sendiri. Menurut McShane dan Glinow (2000 : 188) dimensi dalam pendekatan *big five factor* ini ada lima aspek yaitu *conscientiousness*, *neuroticism*, *openness to experience*,

*agreeableness*, dan *extraversion*. Secara ideal, dimensi kepribadian Lima Besar (*the big five factor personality*) yang berkorelasi positif dan kuat dengan prestasi kerja akan membantu dalam seleksi, pelatihan dan penilaian karyawan. Suatu meta analisis yang dilakukan pada 117 penelitian dengan melibatkan 23.994 orang subyek dari banyak profesi menawarkan panduan. Diantara Lima Besar, *conscientiousness* memiliki korelasi positif yang paling kuat dengan prestasi kerja dan prestasi pelatihan. Menurut para peneliti, individu-individu yang menunjukkan ciri-ciri yang berkaitan dengan suatu pemahaman yang kuat akan tujuan, kewajiban, dan kelebihan-kelebihan secara umum akan berprestasi lebih baik daripada individu-individu yang tidak demikian. Suatu temuan lain yang diharapkan, *extraversion* (suatu kepribadian yang ramah) berhubungan dengan keberhasilan untuk para manajer dan tenaga penjualan. *Extraversion* juga merupakan penentu prestasi kerja yang lebih kuat daripada keadaan yang telah disetujui di berbagai profesi. Para peneliti menyimpulkan bahwa bersikap sopan, percaya, terus terang, dan berhati lembut memiliki pengaruh yang lebih kecil pada prestasi kerja daripada bersikap banyak bicara, aktif, dan tegas (Kreitner, 2003 : 176).

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Kementerian Agama Kota Malang bisa menyeleksi mana pegawai dengan kepribadian yang baik dan yang tidak sehingga memperoleh pegawai yang kemungkinan besar memiliki OCB yang tinggi. Dengan demikian visi dan misi Kementerian Agama Kota Malang akan tercapai.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh secara parsial antara Kepribadian (*Neuroticism*, *Extraversion*, *Openness to experience*, *Agreeableness* dan *Conscientiousness*) terhadap OCB pegawai di Kementerian Agama Kota Malang?
2. Apakah ada pengaruh secara simultan antara Kepribadian (*Neuroticism*, *Extraversion*, *Openness to experience*, *Agreeableness* dan *Conscientiousness*) terhadap OCB pegawai di Kementerian Agama Kota Malang?
3. Faktor manakah yang berpengaruh paling dominan antara kepribadian (*Neuroticism*, *Extraversion*, *Openness to experience*, *Agreeableness* dan *Conscientiousness*) terhadap OCB pegawai di Kementerian Agama Kota Malang ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh secara parsial antara Kepribadian (*Neuroticism*, *Extraversion*, *Openness to experience*, *Agreeableness* dan *Conscientiousness*) terhadap OCB pegawai Kementerian Agama Kota Malang.

2. Untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh secara simultan antara Kepribadian (*Neuroticism, Extraversion, Openness to experience, Agreeableness* dan *Conscientiousness*) terhadap *OCB* pegawai pegawai Kementerian Agama Kota Malang.
3. Untuk menguji dan menganalisis manakah yang berpengaruh paling dominan antara kepribadian (*Neuroticism, Extraversion, Openness to experience, Agreeableness* dan *Conscientiousness*) terhadap *OCB* pegawai Kementerian Agama Kota Malang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan didalam psikologi khususnya psikologi kepegawaian di Kementerian Agama Malang.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan metode seleksi karyawan pada instansi pemerintah atau suatu perusahaan .
3. Menambah pengetahuan bagi mahasiswa hususnya yang mengambil konsentrasi SDM .

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan masalah dalam penelitian adalah memfokuskan pada unsur-unsur dari pengaruh kepribadian dalam mengembangkan budaya organisasi di Kementerian Agama Kota Malang guna membantu pimpinan dan karyawan yang ada untuk menciptakan *OCB* yang kuat sehingga membantu dalam mencapai tujuan organisasi.