

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Ketertiban, pencegahan, penanggulangan setiap bentuk gangguan yang meresahkan masyarakat dan edukasi serta proses hukum lainnya dilakukan sebagai tugas kepolisian agar masyarakat mendapatkan hak keamanan bernegara (Prasetyo, 2021). Pasal 5 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Utomo & Aldinuary (2022) menyatakan bahwa terdapat beberapa unit di Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu Brimob (Korps Brigade Mobil), Gegana, Densus, SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), Intelkam, Reskrim, Resnarkoba, Binmas, Sabhara, Satlantas, Pamobvit, Polair, Sattahti, Tipol, Sipropam, Inafis, Labfor, dan Unit K-9.

Salah satu unit yang kerap menjadi perbincangan masyarakat adalah SPKT. Polisi yang berada pada unit tersebut bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat, serta surat-surat lainnya. Selain itu, SPKT juga melayani masyarakat

melalui alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet). Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops menjadi bagian dari tugas dan fungsi dari SPKT (Polresjogja, 2017).

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) berada di berbagai daerah, salah satunya di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pemilihan SPKT di DIY karena kota tersebut merupakan kota yang memiliki karakteristik *personal branding* yang ramah, menjadi tempat pariwisata, kota pelajar, dan tidak sedikit pendatang yang tinggal disini (Dpmptsp, 2023). Kota yang memiliki citra begitu baik di mata masyarakat menuntut pihak kepolisian memberikan pelayanan terbesar. Sebagaimana kasus kejahatan klitih yang kerap terjadi berulang-ulang namun tidak terlihat *progress* bagus untuk mengatasinya (Wawan, 2023). Berita lainnya tentang “Langkah Polisi DIY Dinanti” kasus ini berkaitan dengan lambatnya penanganan laporan, padahal kasus tersebut menyangkut nyawa dan hak bernegara menyampaikan pendapat. Hal ini muncul karena selama ini terjadi pembiaran oleh aparat (Anugerahanto dkk., 2020). Kasus lainnya yang ada di DIY yaitu belasan korban rumah subsidi adukan lambatnya penanganan Polda DIY. Lebih lanjut, ada ratusan korban program subsidi namun yang telah dilaporkan ke Polda DIY terkait kasus tersebut, hingga saat ini penanganan kasus belum ada kemajuan.

Kondisi lambatnya penanganan dan kurang puasnya masyarakat terhadap kinerja kepolisian dapat teratasi jika berbagai pihak andil bertugas, mulai dari yang terdepan yaitu SPKT dan selanjutnya diproses ke bagian lainnya (Rahardjo, 2007).

Prasetyo (2021) menjelaskan setiap kejahatan bisa teratasi ketika setiap bagian di kepolisian mulai dari yang terdepan SPKT dan diikuti bagian selanjutnya saling melaksanakan tugas walaupun harus bekerja di luar dari deskripsi dan waktu tugas, namun kejahatan kelas berat terlebih yang meresahkan masyarakat harus segera ditangani sebelum terjadi korban. Oleh karena, unit SPKT Polda DIY menjadi tempat penelitian ini.

Unit SPKT telah menjadi perbincangan masyarakat dan fenomena ini dapat dilihat dari berbagai portal berita yang menunjukkan bahwa sulitnya mendapat izin, pelayanan yang lambat, adanya strata sosial yang membeda-bedakan pelayanan. Kejadian ini sontak membuat masyarakat kecewa atas pelayanan buruk dari pihak kepolisian (Azzura, 2015). Berita lainnya yaitu sejak Januari sampai September 2013, ada sekitar 129 laporan dari warga yang masuk ke Ombudsman soal kendala administrasi di tubuh Polri. Banyaknya jumlah laporan yang masuk menjadi indikator betapa pelayanan publik di kepolisian masih terbilang buruk (Faqih, 2013). Berita di tahun 2023 sendiri yaitu Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas) menerima sekitar 308 aduan terkait kinerja Polri sejak Januari 2023. Dari 308 aduan tersebut, seluruhnya berupa keluhan masyarakat dengan total 135 yang memenuhi syarat secara langsung soal pelayanan buruk. Keluhan paling banyak disampaikan masyarakat mengenai pelayanan buruk, yaitu 126 aduan. Kemudian diikuti oleh penyalahgunaan wewenang sebanyak 6 keluhan dan diskriminasi sebanyak 3 keluhan, sehingga dapat menimbulkan stigma negatif di masyarakat (Fadilla & Haryadi, 2023).

Raharjo (2007) menjelaskan bahwa stigma negatif masyarakat terhadap kepolisian dapat membentuk citra buruk dan hilangnya rasa kepercayaan pada institusi tersebut. Lebih lanjut, stigma negatif yang dimaksud adalah kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, menganggap polisi bukan abdi masyarakat yang dapat diandalkan, memandang buruk kinerja anggota, dan merasa terintimidasi ketika berurusan dengan pihak kepolisian yang belum bisa memberikan pelayanan terbaik. Keadaan ini membuat masyarakat membenci dan kepolisian akan kehilangan fungsinya di mata masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 pasal 2 tentang peran dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat. Prasetyo (2021) menyatakan kepolisian merupakan suatu pekerjaan yang melayani masyarakat sehingga polisi harus bisa membuat masyarakat merasakan aman dan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan.

Kohan dan Mazmanian (2003) menjelaskan pekerjaan di bidang pelayanan membutuhkan peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang besar karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela bekerja di luar deskripsi, dimana bagian pelayanan bersifat karena menghadapi berbagai karakter individu yang berbeda-beda. Selain itu, kondisi dan kasus yang berbeda kerap juga dialami orang-orang yang bekerja di bidang pelayanan termasuk polisi. Qureshi (2015) menjelaskan permasalahan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) jika terjadi pada bagian pekerjaan di bidang pelayanan khususnya

kepolisian maka akan hilangnya rasa menolong rekan kerja, melayani masyarakat tidak dengan sepenuh hati atau kehilangan semangat saat dihadapkan tugas tambahan menangani kasus maupun tugas berat lainnya, dan hanya memikirkan diri sendiri (deskripsi kerja sebagai kewajiban) namun melalaikan tugas kemanusiaan untuk memberikan respon atau tanggapan agar orang yang dilayani merasakan kepuasan dan kenyamanan. Permasalahan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) jika terus terjadi akan membuat citra organisasi semakin buruk dan kehilangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas (Tamunomiebi & Owere, 2019).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela untuk menjalankan tugas-tugas di luar deskripsi kerja tanpa berkaitan dengan sistem penghargaan dan bersedia secara *agregat* (keseluruhan) meningkatkan efektivitas organisasi (Organ, 2006). Spector (2002) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ialah perilaku kesediaan karyawan untuk membantu rekan kerja atau organisasi melampaui persyaratan formal dari suatu sistem kerja formal atau penghargaan. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Organ (2006), yaitu aspek *Altruism* merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan orang lain tanpa ada paksaan. Aspek *Sportsmanship* merupakan kesediaan menerima apapun yang ditetapkan organisasi meskipun dalam keadaan mendesak. Aspek *Conscientiousness* merupakan dedikasi tinggi atau pengabdian untuk menunjukkan hasil melebihi standar pencapaian. Aspek *Courtesy* merupakan perilaku yang menghargai hak-hak orang lain sebagai tujuan

untuk mencegah munculnya konflik atau masalah. Aspek *Civic Virtue* merupakan perilaku yang berkaitan dengan partisipasi aktif saat berorganisasi.

Cázares (2012) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan topik yang penting untuk dikaji lebih dalam di kalangan pekerja terutama pada pekerjaan di bidang pelayanan, karena bidang tersebut bersifat sangat dinamis dan berhadapan langsung dengan orang lain yang tentunya memiliki karakter dan keperluan berbeda-beda. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi pembahasan penting karena seseorang yang bekerja tanpa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sulit untuk melakukan upaya agar orang lain merasa nyaman berada di dekatnya, terlebih lagi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada polisi tentunya memiliki urgensi yang besar karena tanpa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) polisi hanya mementingkan keperluan pribadi walaupun harus mengorbankan orang lain, dan enggan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Qureshi, 2015). Ingrams (2020) menjelaskan bahwa seharusnya seseorang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam diri karena hadirnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membuat seseorang bekerja dengan sukarela, tidak menginginkan imbalan atas hasil kerja yang optimal, dan bersedia mensukseskan organisasi untuk mencapai tujuan. Qureshi (2015) juga berpendapat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seharusnya dimiliki di setiap bidang pekerjaan, salah satunya pada polisi. Kohan dan Mazmanian (2003) berpendapat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki polisi dapat menjadikannya lebih ramah pada masyarakat, tidak membeda-bedakan status, bekerja dengan sepenuh hati, rela membantu rekan kerja

yang membutuhkan, tetap mempertahankan hasil kerja yang maksimal saat diberikan tugas yang mendesak, dan bersedia memberikan pengorbanan untuk masyarakat walaupun tidak menerima balas jasa apapun dari institusi.

Survey tentang perilaku sukarela *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan Maulani dkk. (2015) menunjukkan terdapat 13,3% karyawan bersedia membantu rekan kerja, 10% membantu rekan kerja baru, 20% pekerjaan terselesaikan tepat waktu, 13,3% mengemukakan pendapat untuk organisasi, 20% mengikuti perkembangan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi dan 13,3% memberikan saran kepada rekan kerja. Hasil penelitian Wardani & Suseno (2012) menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada 54 subjek yang merupakan polisi memperlihatkan hasil kategori sedang (5,56%), kategori tinggi (68,52%), dan kategori sangat tinggi (25,93%) yaitu sebanyak 14 orang. Dari data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam diri pekerja yang mengarah pada kategori rendah, termasuk pada subjek polisi yang masih terdapat pada kategori sedang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Sejalan dengan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara dengan 10 polisi di unit SPKT Polda DIY pada tanggal 20 sampai 21 Maret 2023 dengan menggunakan aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dikemukakan Organ (2006). Diperoleh sebanyak 9 subjek pada aspek sikap menolong (*Altruism*), subjek tidak bersedia menolong rekan kerja yang meminta bantuan, subjek hanya membantu rekan kerja yang memiliki hubungan dekat dengannya saja, jika waktu sudah berganti shif kerja maka subjek

tidak mau melayani masyarakat dan menyuruh menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Pada aspek sikap toleransi (*Sportsmansip*), sebanyak 8 subjek tidak bersedia ketika rekan kerja meminta bantuan untuk membantu menyelesaikan tugasnya dan tidak bersedia untuk menyelesaikan tugas-tugasnya saat pulang kerja atau membawa tugasnya ke rumah. Pada aspek sikap sukarela (*Conscientiousness*), sebanyak 9 subjek bekerja sesuai deskripsi tugas-tugas dan ketika diinstruksikan untuk melakukan tugas tambahan subjek memang melaksanakannya namun hanya bekerja sekedarnya saja atau tidak menunjukkan performa secara maksimal.

Selanjutnya, pada aspek sikap hormat (*Courtesy*), sebanyak 6 subjek membedakan status sosial yaitu segera melakukan upaya dalam pembuatan surat-surat jika seseorang tersebut dirasa orang yang penting atau mendahulukan pelayanan kepada orang-orang tertentu sehingga subjek pernah mengalami konflik dengan masyarakat karena surat-surat belum kunjung didapatkan. Pada aspek sikap tanggungjawab (*Civic Virtue*), sebanyak 8 subjek bekerja dengan lambat dan memilah laporan mana yang paling penting untuk diproses atau mengabaikan tanggungjawab dengan tidak merespon terlalu dalam laporan yang menurutnya tidak penting. Dari hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek mengalami permasalahan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat dilihat dari aspek-aspek yang dikemukakan oleh Organ (2006) yaitu *Altruism*, *Sportsmanship*, *Conscientiousness*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut George & Jones (2000) yaitu *Growth Mindset*, *Adversity Quotient*, *Cohensiveness*, *Leader Member Exchange*, dan *Perceived Organization Support*.



Dari faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih *growth mindset*. Hanson (2017) menjelaskan bahwa *growth mindset* menjadikan seseorang berpikir kedepan dan melihat peluang dari informasi yang didapatkan untuk mengembangkan karirnya, sehingga *growth mindset* dapat membuat seseorang melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) saat bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditunjukkan dengan perilaku kesediaan membantu organisasi mencapai tujuannya (Ingrams, 2020). Dipboye (2018) juga berpendapat bahwa *growth mindset* dapat memberikan pengaruh kepada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena seseorang yang memiliki pola pikir berkembang akan senantiasa memberikan kesediaan untuk pencapaian kesuksesan walaupun harus bekerja di luar dari deskripsi tugas yang ditentukan.

Hal ini juga didukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Kannan, Sharma, dan Ghaffar (2019) yang menunjukkan bahwa *growth mindset* dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian lainnya yang dilakukan Imran, Akbar, Khan, Usman, dan Mansoor (2020) menunjukkan ada hubungan *growth mindset* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian Setiani & Manurung (2020) memperlihatkan terdapat korelasi yang signifikan antara *growth mindset* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Oleh karena itu, *growth mindset* digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

*Growth mindset* adalah pola pikir berkembang dan keyakinan kuat dalam diri seseorang dengan menganggap bahwa tantangan sebagai pengembangan diri sehingga memperlakukan tantangan sebagai kesempatan untuk belajar tentang hal-

hal baru (Amba, 2019). Hildrew (2018) menyatakan bahwa *growth mindset* merupakan pemikiran yang maju untuk mengikuti perkembangan informasi yang bersifat dinamis dan menganggap bakat bukanlah akhir dari segalanya namun perkembangan untuk belajar dari informasi yang didapat mampu membuatnya menguasai suatu bidang. Aspek-aspek *growth mindset* menurut Amba (2019), yaitu aspek memiliki *passion* ialah seseorang yang menyadari bahwa ketika dirinya kurang berbakat, namun seseorang tetap bisa mengejarnya dengan gairah yang tinggi. Aspek mengambil tindakan ialah seseorang yang menyadari bahwa ketakutan hanya akan mengacaukan emosi sehingga seseorang akan mengatasinya dengan cara tepat dan cepat bertindak. Aspek improvisasi ialah seseorang yang cenderung menyukai tantangan, sehingga halangan justru merupakan kesempatan untuk berimprovisasi (memperbaiki diri atau mengevaluasi diri).

*Growth mindset* disebut Campbell (2019) menjadi salah satu unsur yang harus dimiliki setiap individu karena pola pikir berkembang dapat membuat seseorang lebih membuka diri untuk berimprovisasi bahwa ketika dirinya kurang berbakat maka kemampuan yang dimiliki dapat diasah dengan kerja keras. *Growth mindset* dapat mempengaruhi berbagai variabel, salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Kim, 2023). Dipboye (2018) berpendapat *growth mindset* menjadikan seseorang masih tetap belajar dengan mencari informasi seputar kegiatan yang dilakukan dan optimis bahwa seseorang mampu memberikan hasil terbaik walaupun tidak memiliki bakat di bidang pekerjaannya, sehingga seseorang yang optimis walaupun tidak mempunyai bakat penunjang kemampuan dapat membuatnya berusaha lebih keras dalam menyelesaikan pekerjaan yang

mampu mempengaruhi terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena seseorang akan sukarela untuk menunjukkan upaya-upaya terbaik dari deskripsi kerja.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tersebut ditunjukkan dengan semangat dalam bekerja, menunjukkan sikap menolong orang lain yang membutuhkan, dan rela memberikan berbagai ide-ide positif demi kemajuan organisasinya (Newstrom, 2007). Hal ini didukung hasil penelitian Niqab dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan korelasi ( $p > .001$ ) antara *growth mindset* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga *growth mindset* mampu memberikan kontribusinya untuk mempengaruhi terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada diri seseorang.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara *growth mindset* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda DIY?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *growth mindset* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda DIY.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diberikan oleh penelitian ini yaitu untuk menambah pengetahuan ilmu psikologi khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang berhubungan dengan *growth mindset* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Manfaat bagi Subjek.

Manfaat yang didapatkan bagi subjek yaitu agar lebih memahami *growth mindset* lebih mendalam agar bisa mengembangkan pola pikir yang berkembang, sehingga pemikiran yang maju dapat membuat subjek mengupayakan performa kerja melebihi harapan organisasi dengan bekerja menggunakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan sukarela memberikan kapasitas kerja terbaiknya.

#### 2) Manfaat bagi Institusi Kepolisian

Manfaat yang didapatkan oleh institusi kepolisian yaitu informasi terkait *growth mindset* yang dapat membuat setiap anggota kepolisian mempunyai pola pikir berkembang dan senantiasa mencari informasi terbaru terkait penunjang kerjanya, sehingga pola pikir yang maju dapat menimbulkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karena bersedia memberikan upaya terbesar untuk mensukseskan organisasinya.