



KAJIAN KOMPARATIF ATAS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* (Kasus pada Institusi Pelayanan Publik *versus* Perusahaan Konvensional)

Siti Nurhayati

Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan
e-mail: nurhayati.ms99@gmail.com

Wenti Ayu Sunarjo

Fakultas Teknologi Batik Universitas Pekalongan
e-mail: wentyaa@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to examine the differences of the factors that can influence the Organization Citizenship Behavior (OCB) between those applied to conventional companies and those applied to public service organizations. The object of research under study is PT. Pismatex Pekalongan and regional public hospital Benda Pekalongan City, where the unit of analysis is employers. The sample consisted of employees in both objects, amounting to 94 and 64 people. Processing data by descriptive method. The results indicate that the influence's factor in OCB are applied in conventional companies is significant different in public service organizations. In more detail the results of hypothesis testing known that in conventional companies, the variables of job satisfaction, gender, and age of employees dominate the effect is OCB more than other variables. Whereas in public service organizations, the more dominant variables affecting OCB is organizational climate.

Keywords: Organization Citizenship Behavior

PENDAHULUAN

Organisasi adalah kumpulan orang-orang yang didirikan dengan tujuan utama untuk mensejahterakan para anggotanya. Dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi, peran sumber daya manusia (SDM) sangat urgen dan menjadi titik awal keberhasilan organisasi. Para pengelola organisasi (manajemen) pasti menghendaki agar semua SDM yang tergabung di dalamnya memiliki etos kerja yang baik dan berkontribusi maksimal bagi keberhasilan usaha/operasional dalam mencapai tujuan organisasi. SDM dengan kualitas baik akan bekerja secara optimal dan profesional baik untuk pekerjaan-pekerjaan yang sudah terdeskripsi

secara formal (*in-role*) maupun pekerjaan yang belum terdeskripsi menuju tercapainya tujuan organisasi. SDM yang mampu bekerja melebihi target yang diharapkan organisasi (*extra-role*) merupakan karyawan yang selalu setia dan patuh kepada organisasi. Mereka inilah yang memiliki perilaku yang selalu mengikuti peraturan organisasi (*Organization Citizenship Behavior / OCB*).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat didefinisikan sebagai sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan namun tindakan tersebut tidak secara formal diperlukan dalam prosedur kerja dan tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu dalam sistem penggajian. (Ariani, 2012). Karyawan yang

berperilaku demikian itu tentu akan berdampak positif bagi kinerja organisasi.

Referensi terbaik bagi penelitian adalah hasil penelitian yang relevan, sehingga penelitian ini juga merujuk penelitian-penelitian terdahulu yang mengangkat tema OCB. Beberapa temuan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini dijelaskan berikut ini.

Rosyada dan Rahadjo (2016) menguji Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Objek penelitiannya pegawai di kanwil PT. Pegasaian (persero) Jawa Tengah. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian lain dilakukan oleh Diah Nurhayati (2016) menguji Pengaruh Kepuasan kerja, Lingkungan kerja dan Loyalitas kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Objek penelitiannya pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera di Kota Semarang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kepuasan kerja, Lingkungan kerja dan Loyalitas kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap OCB.

Rini (2013) menguji Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Objek penelitiannya pada PT. Plasma Simpanglima Semarang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Disisi lain, Hilda Ilyana (2018) melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Komitmen Profesional terhadap OCB pada RSUD Benda Pekalongan" menghasilkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu dapat diindikasikan bahwa faktor-faktor yang menjadi pembentuk OCB terdapat perbedaan antara yang dilakukan pada perusahaan konvensional dengan yang dilakukan pada institusi pelayanan publik. Dengan demikian perlu dikaji lebih jauh apakah faktor pembentuk OCB antara institusi pelayanan publik dengan yang diterapkan pada perusahaan konvensional memiliki perbedaan yang nyata atau tidak. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menguji perbedaan faktor-faktor pembentuk OCB pada kedua institusi tersebut.

MATERI DAN METODE PENELITIAN

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organization Citizenship Behavior (OCB) mengindikasikan perilaku karyawan yang selalu berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, bahkan perilaku dimana karyawan bersedia bekerja menyelesaikan tugas-tugas yang bukan merupakan tugasnya dalam upaya membantu rekan kerjanya dengan suka rela tanpa memikirkan imbalan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain maupun organisasi. (Ahmad dan Tanzin, 2016).

Menurut Aldag dan Resckhe (1997), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Berdasarkan beberapa referensi, diperoleh simpulan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan yang diasumsikan sebagai penentu utama dari OCB. Karyawan yang puas akan berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman organisasi (Robbins, 2003).
2. Iklim organisasi yang positif. Karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam *job description*, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika karyawan diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa karyawan diperlakukan secara adil oleh organisasinya.
3. Kepribadian dan suasana hati (*mood*), yang berpengaruh terhadap OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Rahmawati, 2000) menyatakan bahwa

kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi orang lain dan *mood*.

4. Komitmen Organisasi. Debora (2004) menyatakan bahwa latar belakang yang paling besar dalam mempengaruhi munculnya perilaku OCB adalah komitmen organisasi dan kepribadian. Dimana hasil penemuannya mengatakan bahwa komponen komitmen organisasi yang berpengaruh terhadap OCB total adalah komitmen afektif dan kontinuans. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*).
5. Persepsi terhadap dukungan organisasional. Pekerja yang merasakan didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.
6. Masa kerja. Greenberg dan Baron (dalam Effendi, 2003), mengatakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh terhadap OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers (dalam Novliadi, 2006) bahwa masa kerja berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi karyawan di dalam organisasi.
7. Jenis kelamin, dikemukakan oleh Konrad (dalam Rahmawati, 2000) bahwa perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dengan rekan kerja lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Beberapa penelitian menemukan bahwa wanita lebih mengutamakan pembentukan relasi daripada pria dan lebih menunjukkan perilaku menolong daripada pria (dalam Rahmawati, 2000).
8. Usia. Jahangir (2004) menyatakan bahwa pegawai yang lebih muda fleksibel dalam mengatur kebutuhan mereka dan kebutuhan organisasi. Sementara itu, pegawai yang lebih tua cenderung lebih kaku dalam menyesuaikan antara kebutuhan mereka dan kebutuhan organisasinya.

Manfaat OCB bagi Organisasi

William dan Anderson (1991) membagi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kedalam dua kategori yaitu OCB-I dan OCB-O. OCB-I adalah perilaku-perilaku yang secara

langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, misalnya membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian personal pada karyawan lain. Sedangkan OCB-O perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, misalnya kehadiran ditempat kerja melebihi norma yang berlaku dan menaati perilaku-perilaku informal yang ada untuk memelihara ketertiban.

Organizational Citizenship Behavior dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan sebagai berikut (Podsakoff et al. 2000) :

- a. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja
- b. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial
- c. OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif
- d. OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan
- e. OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja
- f. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Ketujuh, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- g. terakhir, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang bertujuan untuk menguji apakah ada perbedaan atas faktor-faktor pembentuk OCB pada perusahaan konvensional dengan organisasi pelayanan publik ini termasuk dalam jenis "penelitian komparatif". Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengujian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi OCB antara yang diterapkan di perusahaan konvensional dan yang diterapkan pada organisasi pelayanan publik. Obyek penelitian dibatasi pada dua organisasi yaitu PT. Pismatex Pekalongan dan RSUD Benda Kota Pekalongan.

Variabel Penelitian

Beberapa variabel yang dioperasikan dalam penelitian ini dibatasi pada : budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, komitmen organisasi, dan komitmen profesional yang akan diuji pengaruhnya terhadap OCB pada ke dua obyek penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini terdiri atas seluruh pengikut organisasi (karyawan) pada dua institusi yaitu PT. Pismatex Pekalongan dan RSUD Benda Kota Pekalongan yang berjumlah masing-masing 1.575 orang dan 176 orang. Sampel dihitung dengan metode Slovin, dengan tingkat kesalahan (error) sebesar 10 %, menghasilkan jumlah sampel masing-masing sebanyak 94 orang dan 64 orang.

Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan metode "*accidental sampling*", di mana karyawan-karyawan yang dijumpai pada ke dua obyek tersebut dijadikan sampel. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengumpulan data (Nurhayati, 2012).

Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan metode penyebaran kuesioner (metode kuesioner), sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan metode dokumentasi.

Setelah data-data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, yang dalam hal ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

- a) pengujian instrument, yakni menguji validitas dan reliabilitas data
- b) uji asumsi klasik regresi, meliputi uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas
- c) analisis regresi berganda
- d) pengujian perbedaan dua rata-rata (uji beda).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil dari penyebaran kuesioner pada ke dua obyek kemudian diolah secara diskriptif kuantitatif, yang secara ringkas hasil penelitian ini dapat dijelaskan dalam beberapa point penting sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil uji instrument yang digunakan menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data primer (uji validitas) adalah valid; demikian juga dengan uji variabel (uji reliabilitas) menunjukkan bahwa semua variabel yang dioperasikan dalam penelitian ini adalah reliable yang berarti bisa diandalkan.
- 2) Hasil pengujian asumsi regresi (asumsi klasik) menunjukkan bahwa semua variabel penelitian berdistribusi normal, tidak mengandung heteroskedastis, dan tidak ada gejala multikolinier.
- 3) Berdasar hasil analisis regresi linier berganda di kedua obyek menunjukkan bahwa semua koefisien regresi bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel yang diangkat dalam penelitian ini memberikan pengaruh positif terhadap OCB.
- 4) Berdasarkan hasil uji beda, diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan variabel-variabel pembentuk OCB antara yang diterapkan pada perusahaan konvensional dengan yang diterapkan pada organisasi pelayanan publik.

Pembahasan

Atas dasar ringkasan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan dimuka, maka diperoleh suatu fakta bahwa untuk memperoleh karyawan yang memiliki perilaku sebagaimana diinginkan oleh organisasi perlu disesuaikan dengan jenis organisasinya apakah organisasi itu merupakan perusahaan konvensional atau berupa organisasi pelayanan publik. Dari ke delapan faktor pembentuk OCB (kepuasan kerja, iklim organisasi, kepribadian, komitmen organisasi, persepsi terhadap dukungan organisasi, masa kerja, jenis kelamin, dan usia) ternyata memiliki perbedaan yang signifikan jika diterapkan pada perusahaan konvensional dan diterapkan pada organisasi pelayanan publik.

Dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa pada perusahaan konvensional, variabel kepuasan kerja, jenis kelamin, dan usia karyawan lebih mendominasi pengaruhnya terhadap OCB dibandingkan variabel lainnya. Sedangkan pada organisasi pelayanan publik, variabel yang lebih dominan pengaruhnya terhadap OCB adalah iklim organisasi, kepribadian, dan komitmen organisasi. Dengan demikian kebijakan yang akan diterapkan pada ke dua jenis

organisasi tersebut bisa memfokuskan pada variabel-variabel pembentuk OCB yang lebih dominan pada masing-masing organisasi.

SIMPULAN

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dijelaskan di muka, maka dapat ditarik beberapa simpulan penelitian sebagai berikut.

1. Setiap organisasi pasti menginginkan adanya karyawan yang berperilaku baik sesuai dengan aturan dan budaya yang berkembang dalam organisasi yang bersangkutan
2. Perilaku karyawan sebagai pengikut organisasi bisa dipengaruhi oleh banyak faktor baik yang berasal dari diri pribadi karyawan maupun faktor pendukung yang ada pada organisasi yang bersangkutan. Faktor yang berasal dari pribadi karyawan diantaranya adalah masalah gender, usia, kepribadian, dan komitmen organisasi. Sedangkan faktor pendukung dari organisasi bisa berupa kondisi lingkungan kerja, iklim organisasi, dan kepuasan kerja.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengikut organisasi (OCB). Pada perusahaan konvensional, variabel kepuasan kerja, jenis kelamin, dan usia karyawan lebih mendominasi pengaruhnya terhadap OCB dibandingkan variabel lainnya. Sedangkan pada organisasi pelayanan publik, variabel yang lebih dominan pengaruhnya terhadap OCB adalah iklim organisasi, kepribadian, dan komitmen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Sowana Wadud, dan Tanzin, Khan. 2016. Does Motivation Lead to Organizational Citizenship Behavior A Theoretical Review. *Global Journal of Management and Business Research*, 16 (7) : 43-49.
- Aldaq and Resckhe. 1997. Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and Its Value to The Organization. Centre for Organization Effectiveness.
- Ariani, Dorothea Wahyu., 2012. Comparin Motives of Organizational citizenship Behavior between Academic Staffs and Teller Staffs' Banks in Indonesia. *International Journal of Business and Management*.
- Debora Eflina Purba dan Ali Nina Liche Seniati. 2004. Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap OCB. *Makara, Social Humaniora*, Vol 8 No 3; Desember 2004.
- Effendi, Vera. 2003. Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja dengan OCB. *Library.binus.ac.id>eColls>ejournal*.
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. 2011. *Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hilda Ilyana., Nurhayati., dan Jannah. 2018. Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Komitmen Profesional terhadap OCB pada Perawat RSUD Benda Kota Pekalongan.
- Jahangir, N., Akbar M.M., and Haq M. 2004. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Rac University Journal*, Vo 1 No 2, 2005; pp 75-85.
- Nurhayati, Diah. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera. *Jurnal Of Management* 2(2) : 1-24.
- Nurhayati, Siti. 2012. *Metodologi Penelitian Praktis Edisi Kedua*. Pekalongan: Unikal Press.
- Novliadi, Ferry. 2006. Organizational Citizenship Behavior Karyawan ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi Dukungan Organisasi. *Psikologia* Vol 2 No 1, hal 42-50.
- Rahmawati. 2000. Analisis Faktor yang Mempengaruhi OCB pada Karyawan Kontrak (Studi pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 48 No 1, Juli 2000.
- Rini, Diah Puspita. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya

- Organsasi terhadap Organizationall
Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Plasa
Simpanglima Semarang. *Jurnal Ilmu
Dinamika Ekonomi dan Bisnis* 1(1) : 69-88.
- Robbins, Stephen P.2001. *Perilaku Organisasi
:Konsep Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta:
Prenhallindo.
- Rosyada, Farikha Niya dan Mudji Rahadjo. 2016.
Pengaruh Budaya Organisasi dan
Komitmen Organisasi terhadap
Organizationall Citizenship Behavior (OCB)
Pegawai Di Kanwil PT. Pegadaian (Persero)
Jawa Tengah. *Diponegoro journal of
Manajemen* 5(3) : 1-12.
- Podsakoff, Philip M., et all. 2000. Organizational
Citizenship Behavior: A Critical Review of
The Theoretical and Empirical Literature
and Sugestions for Future Research.
Journal of Management, 26 (3), 513-563.
- William and Anderson. 1991. Job Satisfaction and
Organizational Commitment as predictor
of Organizational Citizenship and in-role
Behaviors. *Journal of Management* Vol 17
No 3. Pp 601-617.