

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Robbins & Judge (2008) dalam bukunya *Organizational Behavior* mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

OCB sering didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung akan memberikan kontribusi pada keefektifan fungsi organisasi, OCB merupakan perilaku yang dapat menguntungkan organisasi, misalnya dengan memberikan bantuan kepada teman kerja secara sukarela, meringankan beban teman kerja, tidak terlalu banyak beristirahat, selalu melaksanakan tugas walaupun tidak diminta, dan membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah (Organ, 1988).

Podsakoff, Mckenzie, Paine, dkk., (2000) mengungkapkan bahwa OCB merupakan kontribusi individu yang mendalam dan melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan berdampak pada penilaian kinerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur di tempat kerja. OCB sangat diperlukan dalam sudut pandang organisasi

karena perilaku yang termasuk dalam OCB meningkatkan penggunaan sumber daya manusia.

Bateman dan Organ (1983) menjelaskan bahwa pada OCB individu akan mempunyai perilaku memberikan kontribusi yang aktif dan positif sebagaimana ketepatan waktu dan kehadiran individu dalam organisasi menjadi kekuatan yang utama, selain itu kemampuan individu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dapat merugikan organisasi pun menjadi nilai positif bagi individu dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan pengertian OCB adalah perilaku seseorang yang bersifat sukarela dan bukan karena terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi tempat ia bekerja sebagai wujud kepuasan yang dirasakannya.

2. Aspek-Aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ (1988) mengidentifikasi lima aspek dari OCB yaitu:

a. Altruism

Altruism merupakan perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Aspek ini mengarah pada memberi pertolongan yang bukan kewajiban yang harus ditanggungnya.

b. *Courtesy*

Courtesy merupakan perilaku berbuat baik atau hormat kepada orang lain, seperti membantu teman kerja dalam mencegah munculnya permasalahan, memberi konsultasi atau informasi kepada teman kerja. Seseorang yang memiliki aspek ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

c. *Sportsmanship*

Sportsmanship merupakan perilaku yang menekankan pada aspek-aspek positif yang ada di organisasi daripada aspek negatifnya, misalnya perilaku toleransi pada situasi yang kurang ideal ditempat kerja tanpa mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil atau sepele.

d. *Civic virtue*

Civic virtue merupakan perilaku selalu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi, dan selalu peduli dengan kelangsungan hidup organisasi.

e. *Conscientiousness*

Conscientiousness merupakan perilaku untuk melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, seperti selalu mematuhi peraturan yang ada di organisasi. Aspek ini ditunjukkan dengan berusaha melebihi tugas yang diharapkan oleh perusahaan.

3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi OCB adalah sebagai berikut:

a. Budaya dan iklim Organisasi

Organ (1995) menjelaskan budaya dan iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Didalam iklim organisasi yang positif karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang diperintahkan dalam pekerjaannya dan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh atasan secara sportif dan diperlakukan secara adil.

b. Persepsi terhadap dukungan organisasi

Penelitian Shore dan Waine (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi menjadi salah satu prediktor munculnya OCB. Karyawan yang merasa bahwa mereka didukung sepenuhnya oleh organisasi akan memberikan umpan balik (*feed back*) yang positif terhadap organisasi tempat karyawan bekerja.

c. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan

Apabila interaksi antara atasan dan bawahan memiliki kualitas yang baik maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya, dan begitu juga sebaliknya seorang bawahan akan merasa bahwa atasannya sangat mendukung dan memberikan motivasi terhadapnya, sehingga bawahan akan selalu menunjukkan perilaku yang positif pula terhadap organisasi tempat ia bekerja.

d. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasana hati mempunyai pengaruh terhadap OCB baik secara individual maupun kelompok. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang berubah-ubah. Ketika suasana hati seseorang positif maka juga akan meningkatkan peluang untuk membantu orang lain.

e. Masa kerja

Masa kerja juga berhubungan dengan OCB. Karyawan yang sudah lama bekerja di suatu organisasi maka akan memiliki ikatan dan kedekatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama akan meningkatkan percaya diri dan kompetensi dari karyawan dalam bekerja sehingga akan menghasilkan hal-hal yang positif.

B. Persepsi terhadap Dukungan Organisasi

A. Persepsi terhadap Dukungan Organisasi

Secara sederhana persepsi dapat diartikan sebagai sudut pandang, persepsi mengandung nilai-nilai yang subyektif. Karena itu, setiap orang bisa berbeda persepsi (sudut pandang) terhadap objek yang dilihat, didengar dan dirasakan. Ketika orang melihat, mendengar atau merasakan sesuatu objek maka muncul penafsiran-penafsiran tentang suatu nilai misalnya baik-buruk, senang-tidak senang, indah-jelek, dan sebagainya. Karena itu masalah persepsi ini bisa diterapkan dalam bidang apapun termasuk sosial politik, periklanan, dan sebagainya termasuk dukungan organisasi.

Kotler (2008) persepsi dapat dirumuskan sebagai “proses seorang individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia.

Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Eisenberger, Huntington, Hutchinson, dkk., (1986) menjelaskan bahwa dukungan organisasi bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu. Komitmen organisasi bisa diberikan dalam berbagai bentuk, misalnya dalam bentuk material seperti gaji, tunjangan, bonus, dll. Dan juga dalam bentuk non material seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi, dan pengembangan diri.

Persepsi terhadap dukungan organisasi adalah satu kekuatan yang mempengaruhi perilaku karyawan untuk berbuat atau berkinerja lebih baik. Oleh karena itu, apapun kebijakan lembaga jika dipersepsikan karyawan cukup atau baik untuk mendukung dan menunjang dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab maka akan menghasilkan motivasi kerja yang tinggi (Agustina, 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi adalah persepsi atau pandangan individu terhadap bagaimana organisasi tempat ia bekerja memberikan dukungan dan kesejahteraan terhadap hidupnya.

B. Aspek Persepsi Dukungan Organisasi

Rhoades, L. & Eisenberger (2002) mengemukakan ada dua hal yang dapat dikategorikan untuk melihat persepsi dukungan organisasi, yaitu:

a. Penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan

Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (seperti gaji, pengakuan, dan promosi jabatan) akan dapat meningkatkan kontribusi karyawan, sehingga akan dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi. Selain gaji, pengakuan, dan promosi, penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan adalah diberikannya pelatihan dalam bekerja sehingga karyawan akan dapat meningkatkan kinerjanya.

b. Perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan

Perhatian organisasi akan kesejahteraan karyawan juga mempengaruhi tingkat persepsi dukungan organisasi karyawan. Karyawan yang melihat bahwa organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja di dalam organisasi akan melihat upaya ini sebagai suatu hal yang positif. Karyawan melihat bahwa organisasi memberikan dukungan agar setiap orang dapat bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan bersama.

C. Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis

1. Kerangka Pemikiran

Borman dan Motowidlo (Novliadi , 2006) menjelaskan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja Organisasi, perilaku ini muncul karena adanya perasaan puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih untuk orang lain. Eisenberger (1990) juga mengungkapkan bahwa perilaku ini berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi pada tingkat kesejahteraan karyawan dan penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka. Persepsi Karyawan yang baik terhadap dukungan organisasi kepada kualitas kehidupan kerja mereka akan menimbulkan rasa hutang budi pada organisasi sehingga mereka akan merasa wajib untuk membalasnya yaitu dengan melakukan pekerjaan diluar peran kerja mereka (*Organizational Citizenship Behavior*).

Penelitian yang dilakukan oleh Shore dan Waine (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi menjadi prediktor bagi OCB dan berhubungan positif dengan kinerja dan OCB. Pekerja yang merasa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan akan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut.

Randall, Cropanzano, Borman, dkk., (1999) menyatakan bahwa organisasi yang mendukung adalah organisasi yang merasa bangga terhadap pekerja atau karyawan, dan akan selalu mengikuti apa yang menjadi kebutuhan karyawannya. Dukungan organisasi merupakan dasar hubungan pertukaran sosial.

Mengembangkan OCB dalam setiap orang perlu adanya dukungan dari organisasi semakin positif pandangan seseorang karyawan terhadap penilaian organisasi kontribusi yang mereka berikan maka dapat memberikan persepsi terhadap dukungan organisasi.

Persepsi terhadap dukungan organisasi menekankan pada hubungan pertukaran sosial antara karyawan atau pekerja terhadap organisasi. Hal ini meliputi persepsi atau pandangan umum karyawan terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi, misalnya sejauh mana organisasi menghargai kinerja karyawannya.

Rhoades dan Eisenberger (2002) menyatakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Persepsi terhadap dukungan organisasi merupakan salah satu kekuatan yang mempengaruhi perilaku karyawan untuk berbuat atau berkinerja lebih baik. Oleh karena itu, apapun kebijakan lembaga jika dipersepsikan karyawan cukup atau baik untuk mendukung dan menunjang dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab maka akan menghasilkan motivasi kerja yang tinggi. Menurut hasil penelitian Gregorio dalam jurnal menyimpulkan bahwa persepsi

sangat berperan dalam menentukan sikap dan perilaku pegawai (Agustina, 2012).

Dukungan organisasi ada yang bersifat ekstrinsik (material) seperti gaji, tunjangan, bonus, dan lain-lain, dan ada juga yang bersifat instrinsik (non material) seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi, pengembangan diri, dan lain-lain. Dukungan yang bersifat instrinsik lebih memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap munculnya OCB pada karyawan (Novliadi, 2006).

Dukungan organisasi yang dipersepsikan pada level yang tinggi akan meningkatkan perilaku OCB pada karyawan, misalnya perilaku menolong teman sekerja, mengambil tindakan-tindakan yang dapat melindungi organisasi, memberikan ide-ide kepada organisasi, serta berusaha menambah skill dan pengetahuan yang bermanfaat bagi organisasi. Hukum timbal balik menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya (Novliadi, 2007).

Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain, dan jika karyawan memiliki OCB yang tinggi maka karyawan mampu mengendalikan perilakunya dalam bekerja dan dapat meningkatkan apa yang menjadi tujuan dari organisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki hubungan positif terhadap OCB, semakin positif persepsi terhadap dukungan organisasi maka akan semakin tinggi pula OCB.

2. Hipotesis

Ada hubungan positif Persepsi terhadap Dukungan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behaviour* pada dosen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.