

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini dunia sedang dihadapkan pada kondisi yang disebut dengan *The World Borderless* atau dunia tanpa batas. Kondisi ini memberikan berbagai dampak, baik positif maupun negatif pada berbagai aspek, meliputi aspek politik, sosial, budaya, hukum, dan ekonomi. Perubahan adalah salah satu aspek yang paling kritis dalam manajemen yang efektif. Hal tersebut menandakan bahwa di era globalisasi ini setiap institusi hendaknya memberikan perhatian yang besar terhadap lingkungan eksternal dan internal perusahaan agar dapat mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi perubahan dan kesuksesan dalam bersaing. Sehingga pemahaman segenap sumber daya manusia mengenai pekerjaan, peran, keterampilan, aktivitas, dan pendekatan memiliki arti yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Proses perubahan organisasi tentunya akan memberikan dampak pada keadaan lingkungan internal organisasi. Salah satu nilai terpenting yang harus senantiasa dipertahankan oleh setiap tenaga kependidikan institusi untuk menghadapi hal ini adalah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dan tetap menjunjung tinggi kerjasama tim. *Organizational citizenship behavior* menjadi salah satu bukti adanya kerjasama tim yang solid di dalam sebuah perusahaan.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu

(Bateman & Organ dalam Mehboob, Bhutto, 2012). Menurut Podsakoff et.al. (2018), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan sanksi oleh perusahaan.

Dalam dunia kerja, tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim yang bernilai penting sehingga membuat organisasi memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi pekerjaan. Dengan demikian secara tidak langsung perilaku tersebut dapat menumbuhkan hasil yang positif bagi perusahaan, baik untuk tujuan perusahaan itu sendiri maupun untuk kehidupan sosial dalam perusahaan tersebut. Membantu pekerjaan sesama rekan kerja sehingga akan berujung pada stabilitas kinerja institusi. Nursyamsi (2013) menyatakan bahwa jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan bekerja. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi, dan karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan tinggi, maka organisasi akan memberikan perlakuan yang baik pada anggota organisasi (Chang, et al, 2011).

Didalam sebuah institusi pendidikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat lah penting untuk menunjang keberlangsungan institusi tersebut dimana kerjasama dan kepedulian baik dosen maupun pegawai sangat berpengaruh menaikan kinerja dan pamor dari institusi pendidikan tersebut.

Dari hasil pengamatan dilapangan dan wawancara penulis pada sebahagian dosen dan pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara masih kurang baiknya kerjasama tim dan kepedulian terhadap pekerjaan yang sifatnya diluar dari tanggung jawab pekerjaan. Seperti pada saat ada pembuatan pelaporan akreditasi, audit maupun yang lainnya yang mau bekerja membantu hanya sedikit saja dan orang yang mau membantu cenderung orang yang sama di setiap bidang pekerjaannya. Disamping itu juga ada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang seharusnya bisa dilaksanakan oleh Tenaga kependidikan dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara seperti mempromosikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara kepada khalayak ramai seperti di media sosial, citra di masyarakat. namun kenyataan dilapangan masih adanya tenaga kependidikan yang kurang peduli dengan promosi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara yang notabenenya dilakukan secara sukarela. Selain itu masih banyak tenaga kependidikan yang tidak mau membatu rekan kerja apa bila ada yang berhalangan hadir mereka merasa bahwa bukan tanggung jawab pekerjaan, hanya terfokus dengan pekerjaan sendiri saja.

Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dosen maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang

menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Sangmook (2018) meningkatnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, dan sebagainya sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan. Sesuai dengan pandangan di atas, maka Faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya yaitu budaya organisasi. Dimana budaya organisasi yaitu filosofi dasar organisasi memuat keyakinan, norma-norma, nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik organisasi tersebut (Wibowo, 2012). Karakteristik ini menjadi pembeda antara organisasi satu dengan organisasi lain. Selain itu, Robbins dan Coulter (2010:62) juga menjelaskan budaya organisasi merupakan sistem makna, keyakinan bersama dianut anggota organisasi yang menentukan bagaimana cara anggota bersikap.

Selain itu, *organizational citizenship behavior* (OCB) juga dipengaruhi oleh komitmen karyawan. Newstrom (Wibowo, 2014:428), komitmen adalah dimana karyawan mengidentifikasikan dengan organisasi dan juga melanjutkan secara aktif berprestasi di dalamnya. Menurut Fasochah (2019) Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan sejauh mana seseorang individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuannya, berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi dan untuk menjaga kelangsungan organisasi tersebut. Melalui tindakan ini dapat menimbulkan keyakinan yang menjadi penunjang aktivitas dan keterlibatannya. Hal senada juga di jelaskan oleh (Mowday, 1997) komitmen

yaitu sikap mewakili keadaan dimana seorang individu mengidentifikasi diri dengan organisasi tertentu dan tujuannya serta keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan untuk memfasilitasi tujuan tersebut. Komitmen karyawan menggambarkan sikap individu yang konsisten dan sungguh untuk mendukung kemajuan organisasi dengan melibatkan diri dalam proses organisasi demi terwujudnya tujuan organisasi. Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adapun konsep komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen dalam Nursyamsi (2013) menyatakan bahwa terdapat tiga bentuk komitmen di antaranya: (1) komitmen afektif; (2) komitmen normatif; dan (3) komitmen kontinuan (berkelanjutan) Dalam rangka memperkuat penelitian ini, ada beberapa literatur sebelumnya yang pernah diteliti, dan hasilnya sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan komitmen organisasi; dan juga berkontribusi timbal balik (Sahertian *et al*, 2011). Penelitian lain dihasilkan oleh warganegara Korea (Han Ji-Wook *et al*, 2015) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) khususnya komitmen afektif. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Fera Arista Lewa dkk. (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Perpustakaan Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa budaya

organisasi berperan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Budaya organisasi memberikan sumbangan efektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 15,2 persen sehingga hipotesis penelitian diterima.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah penulis uraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul “ Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Pendidik Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara ”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya kerja sama tim tenaga pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara
2. Masih kurang kepedulian tenaga pendidikan membantu pekerjaan apabila ada pegawai atau dosen yang tidak dapat hadir pada hari tertentu.
3. Kurangnya tenaga pendidik mempromosikan kampus di media sosial.
4. Adaptasi yang kurang pada saat terjadinya rotasi tenaga pendidik dari pekerjaan atau jabatan sebelumnya ke jabatan yang baru.
5. Masih ada tenaga pendidik yang membiarkan kesalahan rekan kerja tanpa memberitahu dan menasehati.
6. Masih ada tenaga pendidik yang mengeluh apabila mendapat pekerjaan di luar dari tugas pokok dan fungsinya.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, penulis perlu mengidentifikasi batasan terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini, agar masalah yang akan diteliti menjadi lebih fokus. Penelitian ini difokuskan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara?
2. Bagaimana budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara?
3. Bagaimana Pengaruh pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini bagi mahasiswa adalah agar para mahasiswa dapat mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu juga sebagai penambah wawasan para mahasiswa dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi informasi kepada lembaga akademik yang dapat digunakan dalam upaya meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga pendidik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan landasan bagi peneliti selanjutnya setelah penelitian ini selesai,

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Komitmen Organisasi**

###### **1. Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Samsuddin (2018 : 61).

Definisi Komitmen Organisasi sebagai kekuatan relatif dari identifikasi individu terkait dengan keterlibatannya sebagai anggota organisasi, maka hal ini menunjukkan sebagai konstruk yang mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi, yang menarik untuk dikaji sebagaimana konsep kepuasan kerja keterlibatan kerja, perkembangan karier, komitmen saat ini, dan intensitas keluar masuknya karyawan dalam suatu organisasi. Priansa (2018 : 234)

Komitmen organisasi merupakan orientasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan yang dapat menghubungkan identitas seseorang pada perusahaannya (Amri et al, 2017). Dengan adanya komitmen organisasi pada pegawai, pegawai merasa memiliki identitas pada organisasinya. Pegawai juga akan cenderung bersikap lebih loyal pada organisasi yang ditempatinya demi tercapainya

tujuan organisasi. Amri et al, (2017) juga mengatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan lebih baik kinerjanya dan juga akan lebih lama bertahan diperusahaan dikarenakan mereka merasa sudah cukup untuk hidupnya.

Dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi yakni sikap atau keaslian watak seorang karyawan atau sikap kesungguhan seorang karyawan terhadap sebuah organisasi, dan bertujuan agar bisa dipertahankan di organisasi tersebut.

## **2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi**

Darmadi (2018:209) mengemukakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu :

- a) Faktor Personal, misalnya Usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll. Termasuk factor kepribadian antara lain etos kerja, kesediaan untuk memberi keuntungan pada organisasi dari apa yang dikerjakan dan keinginan untuk mengaktualisasikan diri dan pengembangan karir.
- b) Faktor Organisasional, meliputi kepekaan terhadap loyalitas organisasi, keamanan kerja dan insentif ekonomi.

- c) Faktor Relasional, meliputi kepercayaan dari atasan, komunikasi dengan atasan dan rekan kerja serta umpan balik positif dari pimpinan atau klien.

Priansa (2018:245) menyatakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional yakni :

- a) Keadilan dan Kepuasan Kerja, hal yang paling mempengaruhi loyalitas pegawai adalah pengalaman kerja positif dan adil. Komitmen organisasional akan sulit dicapai apabila pegawai menghadapi beban kerja yang meningkat namun justru keuntungan yang diperoleh organisasi hanya dinikmati oleh pimpinan atau manajer tingkat atas saja.
- b) Keamanan Kerja, pegawai membutuhkan hubungan kerja yang saling timbal balik dengan organisasi. Keamanan kerja harus diperhatikan untuk memelihara hubungan dimana pegawai percaya usaha mereka akan dihargai oleh organisasi, pimpinan, maupun manajer organisasi.
- c) Pemahaman organisasi, merupakan identifikasi secara personal terhadap organisasi. Sikap ini akan menguat ketika pegawai memiliki pemahaman yang kuat tentang organisasi.

- d) Keterlibatan pegawai, pegawai merasa menjadi bagian dari organisasi ketika mereka berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut masa depan organisasi.
- e) Kepercayaan pegawai, kepercayaan juga merupakan sebuah aktivitas timbal balik. Oleh karena itu, kedua belah pihak harus saling mempercayai.

### **3. Indikator Komitmen Organisasi**

Menurut Busro (2018 : 78) mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator komitmen organisasional, yaitu :

- a) Affective commitment, yakni berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi atau keterikatan emosional karyawan. Identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional atau merasa mempunyai nilai sama dengan organisasi.
- b) Continuance commitment, yakni suatu kesadaran akan biaya-biaya yang harus dikeluarkan atau ditanggung (kerugian baik finansial maupun kerugian lain) berhubungan dengan keluarnya pegawai dari organisasi.
- c) Normative commitment, yakni suatu perasaan wajib dari pegawai untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi karena adanya perasaan utang budi pada organisasi.

Yusuf (2018 : 39) menyebutkan indikator komitmen organisasi antara lain adalah :

- a) Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi.
- b) Keterlibatan yaitu adanya kesediaan untuk berusaha sungguh- sungguh pada organisasi.
- c) Loyalitas yaitu adanya keinginan yang kuat untuk menjaga keanggotaan di dalam organisasi.

## **2.1.2. Budaya Organisasi**

### **1. Pengertian Budaya Organisasi**

Menurut Schein dalam (Bismala, 2015:162) budaya organisasi pola asumsi yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok orang selagi mereka belajar untuk menyelesaikan problem-problem, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal. Andrew Brown dalam (Bismala, 2015:162), mendefinisikan budaya organisasi merupakan pola kepercayaan, nilai-nilai, dan cara yang dipelajari menghadapi pengalaman yang telah dikembangkan sepanjang sejarah organisasi yang memanifestasi dalam pengaturan material dan perilaku anggota organisasi. Sedangkan menurut Kilmann dkk dalam (Sutrisno, 2015:2) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat system nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*),

asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya organisasi juga disebut budaya perusahaan, yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relative lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (karyawan) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi (perusahaan). Dengan demikian, maka budaya organisasi merupakan jiwa organisasi dan jiwa para anggota organisasi.

Nugraha (2018:32) mengatakan bahwa budaya organisasi dirumuskan sebagai saling berbagi pandangan, cita-cita, keyakinan, perasaan, prinsip-prinsip, harapan, sikap, norma dan nilai-nilai dari semua anggota organisasi. Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda sehingga pegawai harus menyesuaikan budaya organisasi ditempat kerjanya. Budaya organisasi sebagai landasan pegawai baik secara norma dan perilaku pegawai dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

## **2. Fungsi Budaya Organisasi**

Ada beberapa pendapat tentang fungsi budaya organisasi, salah satunya (Robbins, 2015:359) mengemukakan, fungsi budaya organisasi sebagai berikut :

- a) Mendefinisikan batasan, hal ini menciptakan perbedaan antara salah satu organisasi dengan yang lainnya
- b) Menyampaikan suatu perasaan akan identitas bagi para anggota organisasi.
- c) Memfasilitasi komitmen pada segala sesuatu yang lebih besar daripada kepentingan diri sendiri.
- d) Mendorong stabilitas dari sistem sosial, budaya menjadi perekat sosial yang membantu mengikat organisasi secara bersama-sama dengan menyediakan standar bagi apa yang seharusnya dikatakan dan dilakukan oleh para pekerja.
- e) Pengambilan perasaan dan mekanisme pengendalian yang membimbing dan membentuk tingkah laku dan prilaku dari para pekerja.

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi**

Menurut Bismala (2015:163) dalam proses pengembangannya, budaya organisasi dipengaruhi oleh faktor- faktor:

- a) Kebijakan perusahaan (*coporate wisdom*)

Yaitu ditunjang oleh filosofi perusahaan (serangkaian nilai-nilai yang menjelaskan bagaimana perusahaan dengan pelanggan, produk atau pelayanannya, bagaimana karyawan berhubungan satu sama lain, sikap, perilaku, gaya pakaian dan lain-lain serta apa yang mempengaruhi semangat),

keampilan yang dimiliki dan pengetahuan yang terakumulasi dalam perusahaan

b) Gaya perusahaan (*corporate style*)

Yaitu ditunjang oleh profil karyawan, pengembangan SDM dan masyarakat perusahaan tersebut di lingkungan perusahaan lainnya.

c) Jati diri perusahaan (*corporate identity*)

Jati diri perusahaan di tunjang oleh citra perusahaan, credo (semboyan) perusahaan dan proyeksi perusahaan atau apa yang ditonjolkan perusahaan.

#### **4. Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Robbins dalam Bismala, (2015:167), untuk menilai kualitas budaya suatu organisasi dapat dilihat dari tujuh indikator utama, yaitu sebagai berikut :

- a) Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu sejauh mana karyawan didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.
- b) Perhatian terhadap detail, yaitu sejauh mana karyawan diharapkan menunjukkan kehormatan, analisis dan perhatian terhadap detail.
- c) Orientasi hasil, yaitu sejauh mana manajemen memfokus pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

- d) Orientasi orang, yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang - orang didalam organisasi itu.
- e) Orientasi pada tim, yaitu sejauh mana apakah proses kerja dalam organisasi dilaksanakan dalam kelompok-kelompok kerja, bukan pada individu.
- f) Agresivitas, yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi itu agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik- baiknya.
- g) Stabilitas, yaitu sejauh mana kegiatan organisasi menekankan status quo sebagai kontras dari pertumbuhan.

Menurut Edison et al. (2017) ada 5 (lima) dimensi budaya organisasi yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut :

- a) Kesadaran diri : anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi.
- b) Keagresifan : anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengejanya dengan antusias.
- c) Kepribadian : anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat

memperhatikan aspek-aspek kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal (dalam perspektif ishikawa, pakar mutu dari Jepang, setiap bagian internal harus melayani bukan dilayani).

- d) Performa : anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu, dan efisien
- e) Orientasi tim : anggota organisasi melakukan kerja sama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama.

### **2.1.3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

#### **1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga sering disebut dengan perilaku extra role, merupakan perilaku kerja yang melebihi dari tugas utamanya. Perilaku extra role memiliki dampak yang penting bagi organisasi, karena hal ini mengacu pada perilaku kerja karyawan yang berkaitan dengan organisasi dan rekan kerja lainnya. Selain itu sikap perilaku extra role karyawan memiliki dampak yang positif terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang bebas dan sukarela individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja (perilaku peran ekstra),

mendukung fungsi organisasi yang efektif dan memberikan kontribusi positif secara keseluruhan bagi organisasi (Rosita, 2020:32).

Konsep mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pertama kali diperkenalkan kurang lebih semenjak tiga decade yang lalu oleh Dennis Organ pada tahun 1983. Menurut Organ dalam Titisari (2014:3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan system penghargaan formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (ekstra role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung (Nugraha, 2018:54). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) disebut sebagai rangkaian perilaku tempat kerja diskresioner yang melebihi persyaratan pekerjaan dasar seseorang dan biasa disebut sebagai perilaku yang melampaui panggilan tugas (Monica, 2020:42).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu bagian dari perilaku individu. Dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diharapkan pegawai dapat lebih menyatu dengan

lingkungan pekerjaannya dan dapat melakukan pekerjaan dengan sukarela, dapat mengurangi perselisihan, dan efisiensi meningkat (Motowidlo) dalam jurnal Nazmah, Mariatin, & Supriyantini, (2014:65). Sedangkan penelitian Djati dalam Titisari (2014:6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku positif dari karyawan yang bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.

## **2. Motif yang mendasari *Organizational Citizenship Behavior***

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki kesamaan dengan perilaku-perilaku lain yang akan muncul dalam kehidupan berorganisasi, yaitu OCB akan muncul dengan dilatar belakangi oleh beberapa hal, baik itu berasal dari dalam diri karyawan maupun pengaruh dari perusahaan. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi disampaikan oleh Davi McClelland (1987) dalam Paramita, (2012) bahwa manusia memiliki tiga tingkatan motif, yaitu :

- a) Motif berprestasi, keinginan untuk memenuhi sesuatu yang sulit, mendorong orang untuk menunjukkan suatu standard keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi.
- b) Motif berprestasi, keinginan untuk memenuhi sesuatu yang sulit, mendorong orang untuk menunjukkan suatu standard keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi.
- c) Motif kekuasaan, keinginan seorang individu untuk mempengaruhi, membimbing, mengajar, atau mendorong orang lain untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain.

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Pada penelitian yang dilakukan Rahmawati dan Prasetya (2017) menunjukkan faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara Dominan adalah sebagai berikut :

- a) Kepercayaan pada Pimpinan, kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian.
- b) Motivasi, kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

- c) Moral Karyawan, moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja.
- d) Kepribadian, perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mereka.
- e) Gaya Kepemimpinan, gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi
- f) Komitmen Organisasi, keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.
- g) Kepuasan Kerja, Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka.

- h) Budaya Organisasi, mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain.

Menurut Vannecia dalam jurnal (Ukkas & Latif, 2017) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah:

- a) Budaya organisasi
- b) Iklim organisasi
- c) Kepribadian dan suasana hati
- d) Persepsi terhadap dukungan organisasional
- e) Kualitas interaksi.

#### **4. Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Terdapat lima Indikator yang dikemukakan oleh Organ et al dalam Titisari (2014:7), yaitu :

- a) Altruisme (*Altruism*)

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah pada member pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya .Contoh : bersedia membantu mengerjakan laporan milik rekan kerja yang pada hari ini tidak dapat masuk kerja karena sakit atau bersedia

menggantikan tugas rekan kerja untuk sementara pada jam istirahat.

b) Kesadaran (*Conscientiousness*)

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. Contoh : seorang karyawan bagian *cleaning service* bersedia untuk membantu karyawan lain yang membutuhkan *fotocopy* dokumen-dokumen yang dibutuhkannya.

c) Sikap sportif (*Sportmanship*)

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam dimensi ini akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Contoh : Apabila terjadi pergantian kepemimpinan perusahaan yang baru dan berdampak pada diubahnya sebagian dari kebijakan dari kepemimpinan lama yang dirasa kurang sesuai dengan keinginan karyawan saat ini, karyawan berusaha untuk beradaptasi dengan cepat dan tetap memberikan kinerja terbaik tanpa membicarakan sisi negatif

pemimpin baru dengan karyawan lainnya yang justru akan menurunkan kinerja karyawan lain.

d) Keterbukaan (*courtesy*)

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi itu adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Contoh : selalu menyapa rekan dan memberikan senyuman kepada rekan kerja merupakan salah satu cara kecil dalam membina hubungan baik dengan sesama rekan kerja. Selain itu, mengadakan pertemuan diluar jam kerja dengan rekan-rekan kerja yang lain untuk *refreshing* merupakan salah satu perwujudan dimensinya.

e) Rasa memiliki (*Civic Virtue*)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi. Dimensi ini berpengaruh pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Contoh : mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi, tesis atau jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel. 2.1. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fera Arista Lewa dkk. (2021)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap OCB Pegawai Perpustakaan	Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa budaya organisasi berperan terhadap OCB. Budaya organisasi memberikan sumbangan efektif terhadap OCB sebesar 15,2 persen sehingga hipotesis penelitian diterima.
2	Putri Rizky Permatasari, (2018)	Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.	hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i>
3	Muhammad Fawaz Dzulfaqar,	Pengaruh Organisasi Komitmen Terhadap	terdapat pengaruh antara

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(2022)	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Guru di Lembaga Pendidikan Al-Hasra Depok	komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) guru di Lembaga Pendidikan Al-Hasra Depok.
4	M. Rizky Ardiansyah, (2021)	Pengaruh Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada PT. Bank Sumsel Babel cabang pembantu KM 12	Hasil dari pengukuran tersebut ditemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan baik secara parsial.
5	Moh. Zaenal Arifin (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang	Budaya Organisasi dan komitmen organisasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
6	Siti Mesaroh, (2022)	pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior perawat ruang IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa, Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur	Budaya Organisasi dan komitmen organisasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

Sumber : Fera (2021),Putri (2018),Fawaz (2022),Zaenal (2017),Siti (2022)

### 2.3. Kerangka Konseptual

#### 2.3.1. Pengaruh Budaya Organisasi (X<sub>1</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Menurut Schein dalam (Bismala, 2015:162) budaya organisasi pola asumsi yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok orang selagi mereka belajar untuk menyelesaikan problem-problem, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal. Andrew Brown dalam (Bismala, 2015:162), mendefinisikan budaya organisasi merupakan pola kepercayaan, nilai-nilai, dan cara yang dipelajari menghadapi pengalaman yang telah dikembangkan sepanjang sejarah organisasi yang memanifestasi dalam pengaturan material dan perilaku anggota organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fera (2021) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Perpustakaan menunjukkan hasil budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh permatasari (2018) dengan judul penelitian Hubungan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dimana budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu budaya organisasi dapat mempengaruhi peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **2.3.2. Pengaruh Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Busro (2018 : 61).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dzulfaqar (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Guru di Lembaga Pendidikan Al-Hasra Depok dengan hasil komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hal yang sama juga diungkapkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2021). Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas maka Komitmen organisasi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

### **2.3.3. Pengaruh Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>) dan Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

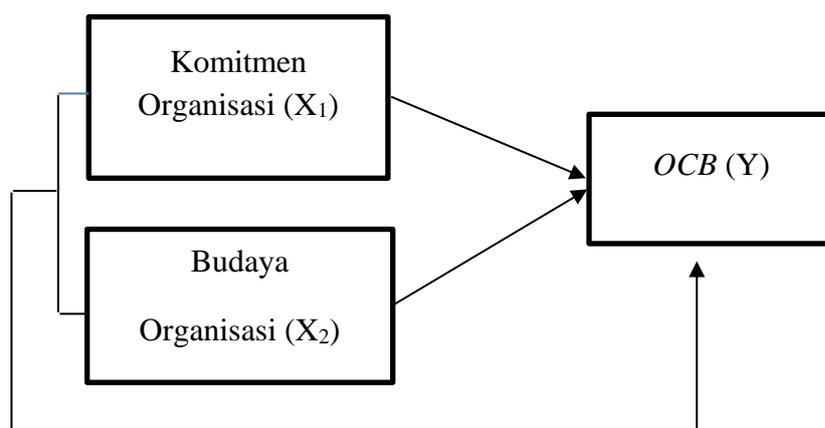
Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Busro (2018 : 61). Menurut Schein dalam (Bismala, 2015:162) budaya organisasi pola asumsi yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok orang selagi mereka belajar untuk menyelesaikan

problem-problem, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Mesaroh, (2022). pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior perawat ruang IGD RSAU dr. Esnawan Antariksa, Halim Perdanakusuma, Jakarta Timur. Budaya Organisasi dan komitmen organisasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dalam sebuah penelitian, kerangka fikir sangat penting untuk ditetapkan, karena kerangka fikir akan menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian. Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Keterangan:  $\longrightarrow$  : Mempunyai pengaruh

## 2.4. Hipotesis Penelitian

Dengan melihat gambaran secara umum berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diajukan maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Komitmen organisasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).