



# JURNAL MANAJEMEN

Terbit online : <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>



## ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PEGAWAI

Selvi Diliyanti Rizki<sup>1</sup>  
Al Asy Ari Adnan Hakim<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Muhammadiyah Kendari

Email:

[shelvi.diliyanti92umk@gmail.com](mailto:shelvi.diliyanti92umk@gmail.com)

[alasyariadnanhakim@febi.umkendari.ac.id](mailto:alasyariadnanhakim@febi.umkendari.ac.id)

Informasi Naskah	Abstract
<b>Diterima: 20 Desember 2020</b>	<i>This study aims to determine the behavior of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the employees of CV.Setia Damai Kendari. This research is a quantitative study, with the study population are employees of CV Setia Damai Kendari, amounting to 34 respondents who will be taken by census.</i>
<b>Revisi: 23 Desember 2020</b>	
<b>Terbit: 26 Desember 2020</b>	
<b>Kata Kunci:</b> Organizational Citizenship Behavior (OCB)	
	<i>The analytical tool used is quantitative descriptive analysis. Based on the results of the study found that Organizational Citizenship Behavior (OCB) for employees in the Office of CV. Setia Damai Kendari, on average, a value of 19.52. The magnitude of this value, indicates that employees in the Office of CV. Setia Damai Kendari has Organizational Citizenship Behavior (OCB) behavior.</i>
	<i>As for the other case for altruism (alruis) and sportmanship (sportsmanship) behavior which in the results indicate that employees at CV. Setia Damai Kendari does not yet have altruism and sportmanship behavior. The low behavior of employees in terms of altruism and sportmanship at the same time shows that employee behavior in the CV. Kendari Faithful Damai is more likely to be selfish and lack the social spirit to be willing to help among other employees in encouraging the progress of organizational goals.</i>

## PENDAHULUAN

Saat ini, dinamika organisasi di dunia kerja lebih banyak dilakukan secara tim atau kelompok dibandingkan secara individu. Dalam menjalankan dinamika tersebut, karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerja dengan orang lain, berbagi informasi, mengakui dan menerima perbedaan pendapat, serta lebih mengutamakan tujuan tim di atas tujuan pribadi (Eflina Purba & Seniati, 2004). Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting disamping sumber-sumber daya lain yang dimiliki organisasi (Renny Husniati & Dewi Cahyani (2018). Studi perilaku organisasi,

mengemukakan ada tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi yaitu individu, kelompok, dan struktur. Ketiga hal tersebut dipelajari pengaruhnya pada organisasi dengan tujuan untuk menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut sebagai OCB.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sangat penting untuk sebuah organisasi yang efektif karena meliputi perilaku yang tidak secara langsung berhubungan dengan tugas kinerja tetapi penting untuk keseluruhan kinerja organisasi Organ dalam Wei zheng, Mian Zhang & Hai Li. (2012). Pendapat lain menyatakan bahwa OCB adalah upaya ekstra pegawai yang tidak diperlukan secara resmi oleh organisasi dan tindakan diskresi (sebagai langkah mendobrak stagnasi, mencari jalan pintas agar suatu program berjalan, atau menyiasati sesuatu agar tujuan yang diinginkan cepat di capai) oleh pegawai (Kohan & Mazmanian dalam Lee, U.H, Dkk, 2013).

Reny Yuniasanti (2014) mengemukakan bahwa organisasi membutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki budaya kerja yang dapat mewujudkan adanya produktivitas kerja yang tinggi. Karyawan tidak mengerjakan tugas berdasarkan uraian tugas yang diberikan oleh atasan, tetapi juga mengerjakan tugas-tugas di luar kewajiban dan tanggung jawabnya. Katz dalam Bolino, Turnely & Bloodgood (2002) mengemukakan bahwa organisasi akan berfungsi lebih efektif jika karyawan memberikan kontribusi yang melebihi tugas-tugas formalnya. Menurut Dyne dalam Mariman Darto (2014) perilaku tersebut biasa disebut sebagai extra role atau Organizational Citizenship Behavior (OCB) yaitu sikap atau perilaku pegawai yang melebihi apa yang ditugaskan diluar job description dan memperoleh reward secara tidak langsung dari organisasi.

Morrison dalam Lee, U.H, dkk (2013) menyebutkan bahwa OCB dapat dilihat dalam lima kategori dasar yaitu altruism (altruis), conscientiousness (Hati nurani), civic virtue (Kebajikan sipil), sportsmanship (Sportivitas), dan courtesy (Sopan santun). Reny Yuniasanti (2014) mengemukakan bahwa dari kelima kategori OCB tersebut, mayoritas karyawan dalam perusahaan maupun organisasi pemerintahan, masih banyak yang belum memiliki karakter tersebut. Karyawan lebih dominan hanya mengerjakan tugas berdasarkan uraian yang diberikan oleh atasannya saja (Bolino, Turnely & Bloodgood, 2002).

Altruism (altruis) adalah perilaku membantu orang lain secara sukarela, terutama yang berkaitan dengan tugas di luar tanggung jawab dalam organisasi, seperti: mengganti rekan kerja yang berhalangan masuk kerja. Conscientiousness (hati nurani) adalah perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar minimum atau pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja dan kehadiran dalam organisasi, seperti: mematuhi aturan organisasi, tiba lebih awal sehingga siap untuk bekerja pada saat memulai jadwal kerja, tepat waktu setiap hari, jangan menghabiskan waktu untuk berbicara di luar pekerjaan, dan jangan mengambil waktu berlebih meskipun memiliki waktu ekstra. Sportsmanship (sportivitas) adalah perilaku yang menunjukkan toleransi tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan, seperti: tidak menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak mengeluh tentang apa pun, tidak mengangkat masalah keluar dari proporsi. Civic virtue (kebijaksanaan sipil) adalah perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap kelangsungan

organisasi, seperti; menghadiri rapat-rapat organisasi, memberi perhatian pada fungsi-fungsi yang membantu citra organisasi, memberi perhatian pada pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan departemen. Courtesy (sopan santun) adalah perilaku di mana karyawan bersikap sopan dan sesuai dengan aturan untuk mencegah konflik antarpribadi dalam organisasi, seperti: menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi.

Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai dengan OCB yang baik, akan memiliki kinerja lebih baik dari organisasi lain. Appelbaum et al (2004) mengatakan bahwa pegawai mempunyai OCB yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku seperti: membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu pegawai lain dalam satu tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghormati dan isi peraturan yang dimiliki organisasi dan dengan besar hati menolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Perusahaan CV. Setia Damai Kendari adalah organisasi yang bergerak di bidang distributor barang campuran seperti popok bayi, produk makarizo, makanan dan minuman kemasan. Hasil observasi awal terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai di perusahaan tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya perilaku saling membantu antar pegawai maupun antar bagian, kurangnya kepedulian pegawai pada kinerja organisasi secara umum atau kinerja tim khusus, masih adanya beberapa pegawai yang mengeluh mengenai pekerjaan dan berbagai perilaku lain yang menunjukkan masih belum maksimalnya perilaku. Hal ini sejalan pula yang terjadi pada CV. Setia Damai Kendari yang dalam hasil observasinya berkaitan dengan pelaksanaan OCB masih tergolong rendah. Dimana masih kurangnya perilaku saling membantu antar pegawai maupun antar bagian, kurangnya kepedulian pegawai pada kinerja organisasi secara umum atau kinerja tim khusus, masih adanya beberapa pegawai yang mengeluh mengenai pekerjaan dan berbagai perilaku lain yang menunjukkan masih belum maksimalnya perilaku

## **KAJIAN PUSTAKA**

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

Organisasi yang ingin memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan membutuhkan karyawan yang dapat melakukan lebih dari sekedar menjalankan kegiatan tugas yang telah menjadi tanggung jawab, karena fenomena dunia kerja saat ini lebih dinamis dan dibutuhkan untuk kerja tim yang harmonis. Untuk menciptakan tim kerja yang harmonis maka dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan untuk membangun nilai-nilai sosial yang baik atau melakukan pekerjaan ekstra, selalu berbesar hati untuk mentolerir semua kehilangan atau gangguan yang terkait dengan pekerjaan yang sedang terjadi. Nilai sosial hanya dapat ditampilkan oleh karyawan yang peduli dengan karyawan lain, dan berusaha untuk menunjukkan yang terbaik dan melampaui kondisi kerja. Jika perilaku ditampilkan oleh karyawan dalam membantu rekan kerja atau organisasi, dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut telah melakukan peran ekstra. Ekstra-peran adalah perilaku pekerjaan yang tidak pada deskripsi pekerjaan formal karyawan, tetapi sangat dihargai jika ditampilkan oleh karyawan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Katz) dalam (Adnan Hakim, dkk, 2013).

Peran ekstra yang diterapkan oleh karyawan dalam suatu organisasi adalah bukti bahwa karyawan harus menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Menurut Robbins, Stephen P, (2008) bahwa perilaku yang meliputi kelompok perilaku kewargaan organisasional

adalah membantu rekan kerja, sukarelawan untuk kegiatan ekstra di tempat kerja untuk menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi organisasi, menghormati aturan organisasi, toleransi untuk situasi yang tidak menyenangkan di tempat kerja, dan tidak membuang waktu di tempat kerja. Kemudian Schnake dalam Rastgar et al (2012) menyatakan bahwa perilaku yang dapat dikaitkan dengan OCB adalah perilaku etis yang berorientasi sosial, seperti membantu karyawan baru untuk memahami cara kerja internal organisasi, untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, menghadiri pertemuan dan secara sukarela melakukan sesuatu lebih dari pekerjaan yang ditentukan.

Istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Budiharjo (2011) pertama kali diperkenalkan oleh Organ di tahun 1980-an. Dimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai kinerja yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis di mana kinerja tugas berlangsung. OCB sangat penting untuk sebuah organisasi yang efektif karena meliputi perilaku yang tidak secara langsung berhubungan dengan tugas kinerja tetapi penting untuk keseluruhan kinerja organisasi (Organ dalam, Zheng, dkk, 2012).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung dan eksplisit menerima penghargaan dari sistem penghargaan formal, dan efektivitas keseluruhan dapat mendorong fungsi organisasi (Organ dalam Alberto Chandra Sanusi, Nyoman Ariana, Ni Made Ariani, 2018). Robbins (2006) berpendapat bahwa OCB adalah perilaku opsi itu bukan bagian dari kewajiban formal pekerjaan karyawan, tetapi mendukung berfungsinya organisasi ini secara efektif. Organisasi menganggap OCB sebagai perilaku yang konstruktif, tidak digolongkan dalam deskripsi kerja formal pegawai. Perilaku pegawai seperti membantu rekan kerja dalam konteks pekerjaan yang sama dengan mereka, membantu rekan-rekan mempelajari tugas baru, menjadi relawan untuk melakukan halhal yang menguntungkan kelompok kerja mereka dan berorientasi pada pekerja baru.

Budiharjo (2011) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela individu yang tidak secara langsung berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi pada keefektifan organisasi atau dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seseorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih kepada kesukarelaannya. Azizollah, dkk (2014) menyebutkan bahwa OCB merujuk pada perilaku yang dimaksudkan untuk membantu rekan kerja, supervisor atau organisasi dan mencakup tindakan seperti membantu rekan kerja, mencoba untuk meningkatkan semangat kerja, menjadi relawan untuk pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan, berbicara positif tentang organisasi kepada orang luar serta menyarankan perbaikan dalam fungsi organisasi.

Pendapat lain menyatakan bahwa OCB adalah upaya ekstra pegawai yang tidak diperlukan secara resmi oleh organisasi dan tindakan diskresi oleh pegawai (Kohan dan Mazmanian dalam Lee, U.H, dkk, 2013). Dua komponen utama dari OCB adalah kepatuhan, yang menunjukkan niat untuk mengikuti aturan organisasi, dan altruisme, yang berarti pegawai berperilaku sukarela untuk membantu orang lain dan bekerja (Organ dan Ryan dalam Lee, dkk, 2013).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi, seperti yang dinyatakan oleh Organ dalam Alberto Chandra Sanusi, Nyoman Ariana, Ni Made Ariani (2018) bahwa, OCB sangat penting bagi organisasi karena dapat meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi, kinerja untuk diri sendiri, juga sebagai kinerja untuk kelompok kerja. Kemudian Robbins dan Stephen.P (2008) menyatakan bahwa, organisasi yang memiliki karyawan yang memiliki Perilaku Kewarganegaraan Organisasi yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari

organisasi lain. Selanjutnya Markoczy dan Xin (2002) percaya bahwa, organisasi atau institusi tidak akan berfungsi dengan baik atau tidak dapat bertahan hidup, tanpa ada anggota yang bertindak sebagai warga negara yang baik.

Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Menurut Robbins (2001) dalam Appelbaum et al. (2004), pegawai dikatakan mempunyai OCB yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu pegawai lain dalam satu tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghormati semangat dan isi peraturan yang dimiliki organisasi, dan dengan besar hati mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Menurut para ahli, bahwa pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat bervariasi, di mana Podsakoff dkk (2000), Organ dalam Alberto Chandra Sanusi, Nyoman Ariana, Ni Made Ariani (2018) mengelompokkan pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi lima dimensi, yaitu;

1. *Altruism* (altruis) adalah perilaku membantu orang lain secara sukarela, terutama yang berkaitan dengan tugas di luar tanggung jawab dalam organisasi, seperti: mengganti rekan kerja yang berhalangan masuk kerja.
2. *Conscientiousness* (hati nurani) adalah perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar minimum atau pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja dan kehadiran dalam organisasi, seperti: mematuhi aturan organisasi, tiba lebih awal sehingga siap untuk bekerja pada saat memulai jadwal kerja, tepat waktu setiap hari, jangan menghabiskan waktu untuk berbicara di luar pekerjaan, dan jangan mengambil waktu berlebih meskipun memiliki waktu ekstra.
3. *Sportsmanship* (sportivitas) adalah perilaku yang menunjukkan toleransi tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan, seperti: tidak menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak mengeluh tentang apa pun, tidak mengangkat masalah keluar dari proporsi.
4. *Civic virtue* (kebajikan sipil) adalah perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap kelangsungan organisasi, seperti; menghadiri rapat-rapat organisasi, memberi perhatian pada fungsi-fungsi yang membantu citra organisasi, memberi perhatian pada pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan departemen.
5. *Courtesy* (sopan santun) adalah perilaku di mana karyawan bersikap sopan dan sesuai dengan aturan untuk mencegah konflik antarpribadi dalam organisasi, seperti: menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi.

Dyne dalam Mariman Darto (2014) mengonseptualisasikan tiga dimensi OCB, yaitu kepatuhan, kesetiaan dan partisipasi. Morrison dalam Lee, U.H, dkk, (2013) menguraikan pengukuran 5 dimensi OCB secara lebih jelas yakni sebagai berikut :

1. *Altruism* (altruis), yang meliputi :
  - a. Perilaku membantu orang lain
  - b. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat
  - c. Membantu orang lain yang pekerjaannya overload
  - d. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta
  - e. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk

- f. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan
  - g. Menjadi volunteer untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta
  - h. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan
  - i. Membantu pelanggan dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan.
2. *Conscientiousness* (hati nurani), yang meliputi :
- a. Perilaku yang melebihi prasyarat minimal seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya
  - b. Tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai
  - c. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas dan sebagainya
  - d. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon
  - e. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan
  - f. Datang segera jika dibutuhkan
  - g. Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra enam hari.
3. *Sportsmanship* (sportivitas), yang meliputi :
- a. Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat
  - b. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi
  - c. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu
  - d. Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya
4. *Civic Virtue* (kebajikan sipil), yang meliputi :
- a. Keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi
  - b. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi
  - c. Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting
  - d. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental.
5. *Courtesy* (sopan santun), yang meliputi :
- a. Menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan-perubahan dalam organisasi
  - b. Mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi.
  - c. Membaca dan mengikuti pengumuman organisasi
  - d. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

Menurut Organ *et al* (2006) dalam Meiske Claudia (2018) mengemukakan bahwa terdapat 7 jenis perilaku peran ekstra atau OCB yang ada yaitu: (1) *helping behavior*, (2) *sportsmanship behavior*, (3) *organizational loyalty behavior*, (4) *organizational compliance behavior*, (5) *individual initiative behavior*, (6) *civic virtue behavior (sincerity)* and (7) *self-development behavior*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan populasi penelitian adalah Karyawan CV Setia Damai Kendari yang berjumlah sebesar 34 orang responden yang akan diambil secara sensus. Adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif yang ditunjukkan untuk mengukur bobot nilai tingkat OCB karyawan dengan menggunakan rumus interval sebagai dasar acuan, untuk lebih jelasnya dapat terlihat sebagai berikut:

$$\left\{ \frac{a(m-n)}{2} \right\}$$

$$\left\{ \frac{1(28 \times 1 - 28 \times 0)}{2} \right\}$$

$$= 28 / 2 = 14$$

Keterangan

Skala = 0 – 14 “Tidak memiliki OCB”

Skala = 14.1 – 28 “Memiliki OCB”

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uraian deskriptif atas tanggapan responden mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang diukur berdasarkan 5 indikator yang meliputi : *altruism* (alruis), *conscientiousness* (hati nurani), *sportmanship* (sikap sportif), *civic virtue* (kebajikan sipil) dan *courtesy* (sopan santun), maka ditemukan hasil sebagai tabel 1.

**Tabel 1. Penilaian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan di Kantor CV. Setia Damai Kendari**

Resp	Alturuisism	Conscientiousness	Sportmanship	Civic virtue	Courtesy	OCB
1	4	7	2	4	3	20
2	4	6	2	4	3	19
3	3	7	1	4	4	19
4	4	6	2	4	4	20
5	5	6	2	4	4	21
6	3	6	1	4	3	17
7	4	6	2	4	4	20
8	5	7	4	4	4	24
9	3	7	3	4	3	20
10	5	7	2	4	4	22
11	3	7	1	4	4	19
12	4	7	2	4	4	21
13	3	7	1	4	3	18
14	3	6	1	4	4	18
15	4	6	2	4	3	19
16	5	6	3	4	4	22
17	4	6	2	4	3	19
18	3	6	1	4	3	17
19	4	7	1	4	3	19
20	3	7	1	4	4	19
21	3	7	2	4	3	19
22	4	6	1	4	3	18
23	4	6	3	4	4	21
24	4	6	2	4	4	20

Resp	Alturium	Conscientiousness	Sportmanship	Civic virtue	Courtesy	OCB
25	3	6	1	4	3	17
26	3	6	1	4	4	18
27	4	7	1	4	3	19
28	3	7	2	4	3	19
29	3	7	3	4	3	20
30	3	7	4	4	4	22
31	4	6	3	4	4	21
32	4	6	3	4	3	20
33	4	6	1	4	3	18
34	4	6	2	4	3	19
Rata-Rata						<b>19.52</b>

Sumber: Data Primer, 2020 (Data diolah)

Sebagaimana yang terlihat pada Tabel 1 yakni dari 5 indikator pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Kantor CV. Setia Damai Kendari menunjukkan bahwa secara rata-rata total jawaban responden adalah sebesar 19.52. Besaran nilai ini, mengindikasikan bahwa karyawan di Kantor CV. Setia Damai Kendari memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini terlihat dari nilai total rata-rata yang memiliki interval antara 14.1 – 28.0.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya yakni berkaitan dengan sikap atau perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor CV. Setia Damai Kendari menunjukkan bahwa karyawan pada CV. Setia Damai Kendari memiliki sikap atau perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan pada CV. Setia Damai Kendari memiliki perilaku etis yang merujuk pada perilaku untuk membantu rekan kerja, supervisor atau organisasi dan mencakup tindakan seperti membantu rekan kerja, mencoba untuk meningkatkan semangat kerja, menjadi relawan untuk pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan, berbicara positif tentang organisasi kepada orang luar serta menyarankan perbaikan dalam fungsi organisasi.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada Kantor CV. Setia Damai Kendari, tidak terlepas dari adanya peranan dari setiap perilaku yang membentuk perilaku OCB yakni: *civic virtue* (kebajikan sipil), *conscientiousness* (hati nurani) dan *courtesy* (sopan santun) yang dalam hasilnya telah dimiliki oleh karyawan.

Perilaku *civic virtue* (kebajikan sipil) adalah perilaku karyawan CV. Setia Damai Kendari yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap kelangsungan organisasi, seperti; menghadiri rapat-rapat organisasi, memberi perhatian pada fungsi-fungsi yang membantu citra organisasi, memberi perhatian pada pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan departemen. Sedangkan untuk perilaku *conscientiousness* (hati nurani) adalah perilaku sukarela karyawan yang mematuhi aturan kerja dan kehadiran dalam organisasi, seperti: mematuhi aturan organisasi, tiba lebih awal sehingga siap untuk bekerja pada saat memulai jadwal kerja, tepat waktu setiap hari, jangan menghabiskan waktu untuk berbicara di luar pekerjaan, dan jangan mengambil waktu berlebih meskipun memiliki waktu ekstra. Terakhir untuk perilaku *courtesy* (sopan santun) adalah perilaku karyawan CV. Setia Damai Kendari di mana karyawan bersikap sopan dan sesuai dengan aturan untuk mencegah

konflik antarpribadi dalam organisasi, seperti: menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi.

Adapun lain halnya untuk perilaku *altruism* (alruis) dan *sportsmanship* (sikap sportif) yang dalam hasilnya menunjukkan bahwa karyawan pada CV. Setia Damai Kendari belum memiliki perilaku *altruism* dan *sportsmanship*. Rendahnya perilaku karyawan dari sisi *altruism* dan *sportsmanship* sekaligus menunjukkan bahwa perilaku karyawan pada CV. Setia Damai Kendari lebih cenderung untuk mementingkan diri sendiri dan kurang memiliki jiwa sosial untuk mau membantu antara sesama karyawan lain dalam mendorong kemajuan tujuan organisasi.

Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Organ dalam Priansa (2014) yang mengemukakan bahwa salah satu perilaku yang penting untuk dimiliki dalam perilaku OCB karyawan adalah perilaku *altruism* dan *sportsmanship*, dimana perilaku ini merupakan suatu perilaku dari karyawan yang lebih mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Sedangkan untuk perilaku *sportsmanship* yang menunjukkan suatu kerelaan atau toleransi untuk bertahan dalam suatu keadaan yang tidak menyenangkan atau tidak sesuai dengan harapan tanpa adanya sikap mengeluh. Perilaku ini memperlihatkan sikap toleransi yang tinggi terhadap lingkungan yang kurang atau bahkan tidak menyenangkan.

Hasil penelitian ini, berbeda dengan hasil temuan dari Renny Husniati & Dewi Cahyani Pangestuti (2018), yang dalam hasil temuannya menemukan bahwa indikator partisipasi adalah indikator dengan nilai yang paling kecil. Sedangkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator partisipasi adalah indikator dengan capaian tertinggi dari perilaku OCB karyawan yakni sebesar 34 orang karyawan (100 %) memiliki sikap dan perilaku partisipasi.

Hal serupa, sebagaimana pada temuan Alberto Chandra Sanusi, Nyoman Ariana & Ni Made Ariani (2018) yang dalam hasilnya menunjukkan adanya perbedaan hasil temuan dari perilaku OCB Karyawan. Dimana dalam hasilnya ditemukan bahwa berdasarkan rata-rata skor setiap indikator adalah *altruism* (998/tinggi), *courtesy* (1.143/tinggi), *civic virtue* (902/sedang), *conscientiousnes* (756/sedang), *sportsmanship* (1202/sangat tinggi). Sedangkan lain halnya pada hasil penelitian yang menemukan bahwa perilaku *altruism* dan *sportsmanship* merupakan perilaku dengan nilai skor terendah yakni *altruism* dengan nilai rata-rata 3,70 (tidak memiliki sikap *altruism*) dan *sportsmanship* dengan nilai rata-rata 1,91 (tidak memiliki sikap *sportsmanship*). Adapun untuk sikap dan perilaku *conscientiousness*, *civic virtue* dan *courtesy* dalam hasilnya ditemukan memiliki nilai rata-rata yang tinggi atau dikatakan bahwa karyawan memiliki sikap dan perilaku *conscientiousness*, *civic virtue* dan *courtesy*.

Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Menurut Robbins (2001) dalam Appelbaum et al. (2004), pegawai dikatakan mempunyai OCB yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu pegawai lain dalam satu tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghormati semangat dan isi peraturan yang dimiliki organisasi, dan dengan besar hati mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Organisasi yang ingin memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan membutuhkan karyawan yang dapat melakukan lebih dari sekedar menjalankan kegiatan tugas yang telah menjadi tanggung jawab, karena fenomena dunia kerja saat ini lebih dinamis dan

dibutuhkan untuk kerja tim yang harmonis. Untuk menciptakan tim kerja yang harmonis maka dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan untuk membangun nilai-nilai sosial yang baik atau melakukan pekerjaan ekstra, selalu berbesar hati untuk mentolerir semua kehilangan atau gangguan yang terkait dengan pekerjaan yang sedang terjadi. Nilai sosial hanya dapat ditampilkan oleh karyawan yang peduli dengan karyawan lain, dan berusaha untuk menunjukkan yang terbaik dan melampaui kondisi kerja. Jika perilaku ditampilkan oleh karyawan dalam membantu rekan kerja atau organisasi, dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut telah melakukan peran ekstra. Ekstra-peran adalah perilaku pekerjaan yang tidak pada deskripsi pekerjaan formal karyawan, tetapi sangat dihargai jika ditampilkan oleh karyawan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Katz) dalam (Adnan Hakim, dkk, 2013)

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perilaku *altruism* karyawan pada CV. Setia Media Kendari secara rata-rata menunjukkan nilai 3.70. Besaran nilai rata-rata perilaku *altruism* karyawan di CV. Setia Damai Kendari ini mengindikasikan bahwa karyawan di CV. Setia Damai Kendari tidak memiliki perilaku *altruism* artinya karyawan CV. Setia Damai Kendari masih enggan membantu orang lain secara sukarela.
2. Perilaku *conscientiousness* karyawan pada CV. Setia Media Kendari secara rata-rata menunjukkan nilai 6.44. Besaran pencapaian nilai dari perilaku *conscientiousness* karyawan ini, mengindikasikan bahwa karyawan di CV. Setia Damai Kendari memiliki perilaku *conscientiousness*. Artinya pegawai CV. Setia Damai Kendari mematuhi persyaratan dasar minimum yang ditetapkan oleh CV. Setia Damai Kendari.
3. Perilaku *sportsmanship* karyawan pada CV. Setia Media Kendari secara rata-rata menunjukkan nilai 1.91. Besaran nilai rata-rata dari perilaku *sportsmanship* ini, mengindikasikan bahwa karyawan di CV. Setia Media Kendari tidak memiliki perilaku *sportsmanship*. Artinya toleransi karyawan terhadap organisasi kurang, sehingga karyawan akan lebih cenderung berperilaku tidak positif dan banyak mengeluh.
4. Perilaku *civic virtue* karyawan pada CV. Setia Media Kendari secara rata-rata menunjukkan nilai 4.00. Besaran pencapaian nilai dari perilaku *civic virtue* karyawan ini, mengindikasikan hasil bahwa karyawan pada CV. Setia Damai Kendari memiliki perilaku *civic virtue*. Hal ini berarti bahwa karyawan berpartisipasi dan peduli terhadap kelangsungan CV. Setia Damai Kendari
5. Perilaku *courtesy* karyawan pada CV. Setia Media Kendari secara rata-rata menunjukkan nilai 3.47. Besaran nilai rata-rata dari perilaku *courtesy* ini, mengindikasikan bahwa karyawan di CV. Setia Damai Kendari memiliki perilaku *courtesy* atau sopan pada saat berhadapan dengan orang lain.
6. Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan di Kantor CV. Setia Damai Kendari secara rata-rata nilai sebesar sebesar 19.52. Besaran nilai ini, mengindikasikan bahwa karyawan di Kantor CV. Setia Damai Kendari memiliki perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB).

## **REFERENSI**

Adnan Hakim., H Ishak Awaladdin., & Al Asy Ari, Adnan Hakim. (2013). Emotional Intelligence and Organizational Commitment as Predictor Variables Organizational

- Citizenship Behavior (Study on Employee of Community Health Centers in City of Kendari). *Journal International Journal of Science and Research (IJSR)*.
- Albert Chandra Sanusi., Nyoman Ariani., & Ni Made Ariani. (2018). Tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan di Four Points Seminyak. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 2(1).
- Arikunto.S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azizollah, Arbabisarjou., Hajipour, Reza., & Mahdi, Sadeghian Sourki. (2014). The Correlation Between Justice And Organizational Citizenship Behavior and Organizational Identity Among Nurses. *Global Journal of Health Science* 6(6), 252 – 260.
- Appelbaum, S., et al. (2004). *Organizational Citizenship Behavior: a Case Study of Culture, Leadership and Trust* Management Decision, Vol. 42 No. 1, 2004 pp. 13-40
- Budiharjo, Andreas. (2011). *Organisasi : Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta. Prasetya Mulya Publishing.
- Bolino,M.C., Turnley,W.H., & Bloodgood,J.M., (2002)” “Citizenship Behavior and the Creationof Social Capitalin Organization”. *Academy of Management Journal*,Vol.7,No.4.
- Cardoso Gomes Faustion,. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Eflina Purba dan Seniati. (2004). Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(3).
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work (7<sup>th</sup> ed)*. NJ, Prentice Hall.
- Lee, U.H, Hye Kyoung Kim., & Young Hyung Kim. (2013). Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 5(1).
- Malayu Hasibuan (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- M.Nazar Almasri. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal penelitian Sosial Keagamaan*, 19(2).
- Mariman Darto, (2014). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis dan Empiris. *Journal Borneo Administrator*, 10(1)
- Markoczy, L & Xin., K. (2002) *The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior*.
- Markoczy, L & Xin, K. (2002). *The Virtue of Omission in Organizational Citizenship Behavior*. <http://www.goldmark.org/livia/>.
- Megawati & Muh, Azis Muslim. (2013). Tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. *Journal Tingkat Organizational*.
- Meiske Claudia. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support, Job satisfaction and organizational Commitment toward Organizational Citizenship Behavior (A Study of the Permanent Lecturers at University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin). *Journal of Indonesian Economy and Business* 33(1), 23-45. <http://journal.ugm.ac.id/jieb>
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., Paine, J. & Bachrach, D. (2000). Organizational Citizenship Behavior : A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and

- Suggestions For Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Rastgar, A. A., Zarei, A., Dvoudi, M., Mousavi, Mehdi & Fartash, K. (2012). The Link Between Workplace Spirituality, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Iran. *Journal of Economics and Management*, 1(6), 51-67.
- Renny Husniati & Dewi Cahyani Pangestuti. (2018). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai UPN “Veteran“ Jakarta. *Journal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 234-241
- Riggio, Ronald E. (2000). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology. Third Edition. Printice Hall. Upper Saddle River. New Jersey.*
- Robbins, S.P. (2006). *Organizational Behavior, Complit Edition. Jakarta. PT.Gramedia Group Indeks.*
- Robbins, Stephen P. (2007). *Perilaku Organisasi (Terjemahan: Benjamin Molan). Jakarta. PT Indeks.*
- Robbins, SP & Judge, Timothy A. (2008). *Organizational Behavior, Edition 12. Jakarta. Salemba Empati.*
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi. Jakarta. PT. Indeks Gramedia.*
- T. Hani Handoko. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.*
- Veithzal Rivai,. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta. Grafindo Persada.*
- Wei zheng, Mian Zhang & Hai Li. (2012) Performance Appraisal Proces And Organizational Citizenship Behavior . *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 732-752.