

**ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN PADA CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI KABUPATEN KETAPANG**

**Anggela Cica**

Email: [anggela\\_cica@yahoo.com](mailto:anggela_cica@yahoo.com)

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak.

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Organizational Citizenship Behavior apa yang lebih dominan pada *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang. Sehingga dapat diketahui bahwa dimensi yang paling dominan dalam *Organizational Citizenship Behavior* adalah *Courtesy* lebih tinggi dari dimensi *Altruism*, *sportsmanship*, *civic virtue*, *conscientiousness* dalam perusahaan ini. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh yang berjumlah 53 responden yang ada di *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif di mana penulis akan menyebarkan kuesioner dengan memberi beberapa pertanyaan kepada responden dan kemudian menarik kesimpulan. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi yang paling dominan dari diri karyawan pada *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang yaitu dimensi *Courtesy* sebesar 4,16.

**KATA KUNCI:** *Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic Virtue, Conscientiousness*

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia adalah faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi, oleh sebab itu sebuah organisasi memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan keterampilan yang baik agar dapat melakukan semua pekerjaan yang diberikan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang mampu berperan dalam memajukan sebuah organisasi, maka sumber daya lain pun tidak bisa berjalan dengan baik sesuai visi dan misi organisasi. Dengan ini dapat dikatakan bahwa hanya karyawan yang menjadi ujung tombak dan faktor penentu untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Pada dasarnya perilaku manusia berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Ada perilaku manusia rajin, bertanggung jawab atas kewajiban tugas pekerjaan dan malah sebaliknya perilaku manusia yang pemalas, tidak bertanggung jawab atas beban tugas yang diberikan kepadanya. Salah satu perilaku yang terdapat dalam diri karyawan adalah *Organizational Citizenship Behavior* atau perilaku kewargaan organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* berperan penting dalam sebuah organisasi sebab karyawan yang puas akan lebih loyal kepada organisasi dan memberikan kinerja

yang baik bagi organisasi, tingkat kehadiran karyawan pun akan lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak puas.

Menurut Triyanto & Santosa (2009: 1): “Kepuasan kerja dapat terlihat dari berbagai ciri karyawan yang dapat diamati dari sikap, perilaku, cara pandang, dan situasi di tempat kerja. Kepuasan kerja dapat terlihat dengan adanya penurunan produktifitas, pemogokan, ketidakhadiran, dan pergantian karyawan.” Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2015) menemukan terdapat pengaruh komitmen organisasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* atau sering disebut perilaku kewargaan organisasi merupakan bentuk kontribusi individu di tempat kerja yang dilakukan di luar tugas pokok atau sering disebut perilaku kewargaan organisasi di mana seseorang karyawan melakukan pekerjaan yang diberikan perusahaan dengan sukarela membantu karyawan tanpa ada *reward* dari perusahaan.

Faktor yang paling utama dalam mengelola sumber daya manusia yaitu organisasi. Suatu organisasi harus jeli dalam menyeleksi karyawan agar tingkat perputaran karyawan atau *turnover* rendah. Tingkat *turnover* yang tinggi dalam sebuah organisasi bukanlah hal yang baik bagi organisasi, karena akan menimbulkan biaya perekrutan yang tinggi dan tujuan organisasi akan terhambat.

Menurut hasil penelitian Khalid & Ali (2005) terdapat hubungan yang kuat antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap keinginan keluar karyawan dan semua dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi lebih tinggi oleh diri karyawan itu sendiri dibandingkan dengan peran manajer.

Dalam perusahaan, tingkat absensi adalah daftar absensi di mana karyawan hadir atau tidak. Apabila tingkat absensi tinggi maka, hal ini merupakan masalah bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Untuk membantu penulis melihat permasalahan yang timbul dalam perusahaan, maka dapat dilihat absensi karyawan pada perusahaan.

## **KAJIAN TEORI**

Di dalam sebuah organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam menetapkan sebuah tujuan organisasi. Menurut Gomes (2003: 83) Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah langkah-langkah tertentu yang diambil oleh manajemen guna menjamin bahwa bagi organisasi tersedia tenaga

kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan, dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat.

Hasibuan (2014: 10) mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dalam organisasi untuk menetapkan tujuan dengan mengelola sumber daya yang ada, tentunya dalam diri karyawan mempunyai perilaku dalam berorganisasi untuk mendukung visi dan misi yang telah ditentukan oleh organisasi. Menurut Mulyadi (2015: 11) Perilaku organisasi adalah aktualisasi pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana orang bertindak di dalam organisasi.

Salah satu sikap yang harus dimiliki oleh karyawan untuk menunjang tujuan organisasi yang ingin dicapai yaitu dengan memiliki sikap *Organizational citizenship behavior*. Sinambela (2012: 267) mendefinisikan *Organizational citizenship behavior* (perilaku anggota organisasi) sebagai perilaku pekerja di luar dari apa yang menjadi tugasnya lebih ditentukan oleh kepemimpinan dan karakteristik lingkungan kerja dari pada oleh keperibadian pekerja.

Menurut Wibowo (2016: 428) Kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pekerja. Pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Perilaku penuh kebebasan yang bukan merupakan bagian persyaratan kerja formal pekerja, tetapi meskipun demikian, mengembangkan efektifitas organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2011: 267) *Organizational Citizenship Behavior* organisasi sukses memerlukan pekerja yang mau mengerjakan melebihi tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan. Organisasi menginginkan dan perlu pekerja yang mau melakukan hal-hal yang tidak terdapat dalam *job discription*. Artinya organisasi mempunyai ke pentingan dengan berkembangnya sumber daya manusia yang memiliki *organizational citizenship behavior*.

Jika organisasi memiliki komitmen yang baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja. Menurut Wibowo (2016: 430) Komitmen Organisasional atau loyalitas

pekerja adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya. Karyawan yang memiliki komitmen akan berusaha melibatkan dirinya dalam berbagai kegiatan organisasi dan berusaha untuk mencapai yang terbaik bagi organisasi tersebut. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi.

Robbins dalam Hasibuan (2016: 121) mengemukakan *Organizational Behavior* (Perilaku organisasi) adalah satu bidang ilmu yang menyelidiki dampak dari individu, kelompok, dan struktur atas perilakunya di dalam organisasi, dengan tujuan untuk menerapkan ilmu tersebut guna meningkatkan efektifitas organisasi. Perilaku organisasi digunakan untuk mempelajari interaksi antarmanusia dalam suatu organisasi untuk mengetahui secara sistematis tentang perilaku, struktur dan proses dalam organisasi.

Menurut Sopiah (2008: 3) *Organizational Behavior* perilaku yang berkenaan dengan tindakan-tindakan manusia yang dapat diamati atau diukur. Hal tersebut perlu diamati oleh organisasi untuk melihat apakah karyawan memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* karena bagi organisasi, jika karyawan yang mempunyai rasa *Organizational Citizenship Behavior* maka menguntungkan bagi organisasi tersebut sebab seorang karyawan akan mengutamakan kepentingan organisasinya dan dengan sukarela untuk meringankan beban yang dihadapi oleh rekan kerjanya.

Priansa (2016: 247) mengemukakan perilaku *extra-role* dalam organisasi dikenal dengan sebutan perilaku keanggotaan organisasi atau *organizational citizenship behavior* (OCB), dan pegawai yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai pegawai yang baik (*good citizen*). Menurut hasil penelitian Khalid & Ali (2005) terdapat hubungan yang kuat antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap keinginan keluar karyawan dan semua dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi lebih tinggi oleh diri karyawan itu sendiri dibandingkan dengan peran manajer.

Menurut Priansa (2016: 248)

OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman. OCB terdiri dari lima dimensi yang dapat diukur, yaitu:

1. *Altruism*

Perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditunjukkan kepada individu dalam suatu organisasi; Seorang karyawan yang sukarela membantu pekerjaan yang diluar kewajiban dan tanggung jawabnya.

2. *Courtesy*

Membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka; Dengan adanya sikap *courtesy* seorang karyawan yang saling memberikan informasi tentang pekerjaan dengan anggota tim lain dan menghindari masalah atau konflik yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk menyelesaikannya.

3. *Sportsmanship*

Toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh; Seorang karyawan yang memiliki sikap *sportsmanship* dia tidak akan melakukan protes atau komplon bila tidak perlu dan menjauhkan diri dari isu-isu kecil.

4. *Civic virtue*

Terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi; Karyawan yang mempunyai sikap *civic virtue* dengan sukarela berpartisipasi aktif dalam mengkordinasikan kelompok untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi, serta memberikan kontribusi terhadap organisasi.

5. *Conscientiousness*

Melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi; Karyawan yang memiliki sikap *conscientiousness* akan menunjukan tingkat kedisiplinannya dengan menghargai waktu, serta kehadirannya.

Dari beberapa teori yang menjelaskan tentang *Organizational Citizenship Behavior*, maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang ditunjukkan atau sikap yang ada dalam diri karyawan yang dengan senang hati melakukan pekerjaan serta dengan sukarela membantu rekan kerja tanpa mengharapkan imbalan balik atau *reward*.

Dengan demikian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan efisien dan efektifitas dengan memberikan kontribusi terhadap organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang mengutamakan kepentingan orang lain.

Hal ini dapat dilihat dalam tindakan-tindakan yang mengarah pada hal-hal yang bukan untuk memenuhi kepentingan pribadi, melainkan untuk mewujudkan kesejahteraan orang lain dan organisasi.



Menurut Oemar (2013: 66):

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seseorang (pegawai) sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan berempati pegawai bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dianut lingkungannya, sehingga muncul perilaku *good citizen*. Kecakapan emosi (kemampuan kerja) merupakan bagian dari OCB yang dapat menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Karyawan yang dengan senang hati melakukan pekerjaannya akan memberikan kinerja yang baik, sehingga tujuan organisasi mudah untuk tercapai. Karyawan yang mampu melakukan kerja sama antar karyawan juga akan memberikan lingkungan kerja yang baik, sehingga karyawan terhindar dari perilaku negatif antar karyawan dan kinerja karyawan juga meningkat.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan studi dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang yang berjumlah 53 orang. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif.

## PEMBAHASAN

### 1. *Altruism*

Berikut ini tanggapan responden mengenai *Altruism* pada *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Tabel 1, sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI ALTRUISM**  
**PADA CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI KABUPATEN KETAPANG**

Pernyataan	Nilai
<b><i>Altruism</i></b>	
a. Saya dengan sukarela meluangkan waktu untuk membantu teman kerja yang bermasalah dengan pekerjaannya	4
b. Saya bersedia menggantikan peran dan tugas pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir	3,87
c. Saya senang membantu teman kerja tanpa mengharapkan imbalan	3,85
<b>Rata-rata <i>Altruism</i></b>	<b>3,91</b>

Sumber: Data Olahan, 2017

Pada Tabel 1, dapat diketahui perhitungan rata-rata dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner sebesar 4. Dalam hal ini responden beranggapan bahwa selama ini mereka dengan sukarela meluangkan waktu untuk membantu teman kerja yang bermasalah dengan pekerjaannya.

## 2. *Courtesy*

Berikut ini tanggapan responden mengenai *Courtesy* pada *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Tabel 2, sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI COURTESY PADA CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI KABUPATEN KETAPANG**

Pernyataan	Nilai
<b><i>Courtesy</i></b>	
a. Saya memberikan salam kepada rekan kerja saya	3,96
b. Saya mengucapkan terima kasih kepada rekan saya yang telah membantu saya	4,23
c. Saya selalu menghormati atasan dan rekan kerja saya	4,30
<b>Rerata <i>Courtesy</i></b>	<b>4,16</b>

Sumber: Data olahan, 2017

Pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa perhitungan rata-rata dari jawaban responden terhadap kuesioner sebesar 4,30. Perlu diketahui bahwa responden beranggapan mereka selalu sharing dengan rekan kerja atau atasan mengenai kendala atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 3. *Sportsmanship*

Berikut ini tanggapan responden mengenai *Sportsmanship* pada *Credit Union* Semandang Jaya di Kabupaten Ketapang dapat dilihat pada Tabel 3, sebagai berikut:

**TABEL 3**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI SPORTSMANSHIP PADA CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI KABUPATEN KETAPANG**

Pernyataan	Rata-Rata
<b><i>Sportsmanship</i></b>	
a. Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh sesuatu yang tidak berguna	3,68
b. Saya cenderung membesar-besarkan masalah yang sesungguhnya tidak besar	4,02
c. Saya selalu memfokuskan pada apa yang salah dalam pekerjaan dan bukan pada sisi positifnya	3,51
<b>Rerata <i>Sportsmanship</i></b>	<b>3,72</b>

Sumber: Data olahan, 2017

Pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa perhitungan rata-rata dari jawaban responden terhadap kuesioner sebesar 4,02. Dalam hal ini menyatakan bahwa mereka cenderung membesar-besarkan masalah yang sesungguhnya tidak besar.

#### 4. *Civic Virtue*

**TABEL 4**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI CIVI VIRTUE PADA**  
**CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI KABUPATEN KETAPANG**

Pernyataan	Rata-Rata
<b><i>Civic Virtue</i></b>	
a. Saya selalu mengikuti perkembangan kemajuan ditempat perusahaan saya	3,98
b. Saya melakukan hal yang kurang penting , tetapi hal itu dapat membantu meningkatkan nama baik bagi perusahaan	3,47
c. Saya rutin mengikuti dan berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan di perusahaan	3,89
<b>Rerata <i>Civic Virtue</i></b>	<b>3,78</b>

Sumber: Data olahan, 2017

Pada Tabel 4, dapat diketahui bahwa perhitungan rata-rata dari jawaban responden terhadap kuesioner sebesar 3,98. responden selalu mengikuti perkembangan kemajuan ditempat perusahaan mereka.

#### 5. *Conscientiousness*

**TABEL 5**  
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI CONSCIENTIOUSNESS PADA**  
**CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI KABUPATEN KETAPANG**

Pernyataan	Rata-Rata
<b><i>Conscientiousness</i></b>	
a. Saya dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur yang ada di dalam perusahaan	4,21
b. Saya menyerahkan laporan pekerjaan dan perencanaan kerja lebih awal dari pada seharusnya	4,09
c. Saya tidak menghabiskan banyak waktu untuk memainkan ponsel	3,83
<b>Rerata <i>Conscientiousness</i></b>	<b>4,04</b>

Sumber: Data olahan, 2017

Pada Tabel 5, dapat diketahui bahwa perhitungan rata-rata dari jawaban responden terhadap kuesioner sebesar 4,04. Perlu diketahui bahwa responden beranggapan mereka dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur yang ada di dalam perusahaan.



## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat diambil berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan pada *Credit Union Semandang Jaya*, yaitu: dari kelima dimensi yang paling dominan dari diri karyawan yaitu dimensi *Courtesy* sebesar 4,16, kemudian diikuti *Conscientiousness* dengan rata-rata 4,04, dilanjutkan dimensi *Altruism* dengan rata-rata 3,91, kemudian diikuti dimensi *Civic virtue* dengan rata-rata 3,78, dan yang terakhir dimensi *Sportsmanship* dengan rata-rata sebesar 3,72.

### 2. Saran-saran

Dari analisis dan kesimpulan yang telah dikemukakan hal yang dapat peneliti sarankan kepada *Credit Union Semandang Jaya* di Kabupaten Ketapang adalah agar pihak perusahaan harus mampu mempertahankan perilaku *Courtesy* yang ditonjolkan dari diri karyawan untuk bisa mendukung keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Khalid, Shaiful Annuar, and Hassan Ali. 4 (2005): 147-153. "Self and superior ratings of organizational citizenship behavior: Are there differences in the source of ratings." *Problems and Perspectives in Management*.
- Mulyadi. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bogor: Alfabeta.
- Oemar, Yohanas. 11.1 (2013): 65-76. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior* (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru." *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Priansa, Juni Donni. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Merahih Keberhasilan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sinambela, Poltak Lijin. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo.

