

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perilaku manusia adalah suatu faktor utama yang perlu diperhatikan dalam dunia saat ini. Banyak organisasi menuntut seseorang bekerja secara maksimal namun tidak semua pekerja memenuhi harapan tersebut. Kebanyakan pekerja lebih berorientasikan kepada hal yang berkaitan dengan finansial agar perilaku yang dihasilkannya memenuhi harapan organisasi. Meninjau hal ini, peneliti dapat mengasumsikan bahwa perilaku bekerja secara maksimal akan nampak jika ada imbalan dari organisasi berupa uang atau fasilitas. Asumsi tersebut didukung oleh pernyataan dari Yunitew (2014) yang menyatakan bahwa kompensasi dan benefit merupakan salah satu dari tiga faktor utama yang mempengaruhi meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan organisasi lain yang bersifat *non-profit*. Organisasi ini tidak menawarkan keuntungan seperti gaji, hadiah, atau fasilitas, namun hampir semua anggotanya bersedia untuk meringankan pekerjaan rekan kerjanya dan tidak mudah mengeluh saat mengerjakan pekerjaan tersebut. Perilaku ini dapat digolongkan sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Greenberg dan Baron (2003) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal dari pekerjaannya. Secara umum Greenberg dan Baron (2003) juga menyatakan ada tiga komponen utama OCB; pertama, perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak

memerlukan latihan atau bersifat alami, dengan kata lain, orang melakukan tindakan tersebut dengan sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi. Komponen tersebut sering tumbuh subur pada organisasi yang sifatnya *non-profit*.

Perilaku OCB biasanya muncul pada pekerja yang berkomitmen dan berdedikasi terhadap organisasi. Hal itu didukung oleh Shore & Whyne dalam Cardona (2013) dan Wahyuningsih dalam Arum (2013) yang menyatakan OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kelekatan pada organisasi dan komitmen. Teresia (2008) juga menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan hubungan sosial dan kerjasama dalam keanggotaan organisasi melebihi tuntutan formal. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku OCB yang tinggi pada suatu organisasi menimbulkan munculnya dedikasi, komitmen, dan kelekatan yang tinggi pada organisasi yang bersangkutan, serta menghasilkan kinerja yang melebihi harapan yang diberikan.

Pada organisasi profit, perilaku OCB sangat penting untuk dikembangkan karena perilaku ini berdampak pada produktifitas yang dihasilkan pekerjaannya. Memiliki pekerja yang mempunyai OCB membuat suatu organisasi memiliki kualitas yang baik. Secara tidak langsung anggota organisasi tersebut akan menghasilkan respon positif pada aktifitas dalam organisasi. Hasenfeld & English dalam kumpulan artikel di Dunia Artikel (2012), menyatakan respon positif tersebut tidak hanya ditentukan oleh apa yang akan didapatkan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai hal seperti oleh keinginan, motivasi dan pengalaman diri individu. Pada umumnya lingkungan kerja yang bersifat profit cenderung memotivasi karyawan dengan memberikan hadiah yang bersifat finansial oleh karena itu OCB mungkin akan muncul pada lingkungan dengan karakteristik seperti ini. Berbeda dengan itu adapula organisasi yang mampu melakukan tugas-

tugasnya dengan maksimal tanpa mengharapkan imbalan. Organisasi ini dikenal dengan organisasi yang bersifat *non-profit*.

Organisasi *non-profit* adalah sekumpulan anggota yang bekerja sama dalam struktur tertentu dengan tujuan sosial (Sanggah, 2012) Kepuasan anggotanya tidak diukur berdasarkan materi namun berdasarkan prestasi. Organisasi dalam hal ini tidak memberikan *reinforcement* khusus seperti uang atau fasilitas pada anggotanya namun banyak anggota dari organisasi tersebut tetap bersedia melakukan berbagai pekerjaan dengan baik dan melebihi apa yang diharapkan. Ciri dari organisasi *non-profit* juga tidak terlalu berbeda dengan organisasi *profit*. Kedua jenis organisasi itu sama-sama memiliki struktur organisasi dan memiliki beban kerja yang sebanding. Hal yang membedakan adalah sikap dari anggota organisasinya dimana organisasi *non-profit* bersifat sukarela dan anggotanya mampu bekerja dengan maksimal meskipun tidak mendapat gaji atau imbalan. Hal ini didukung oleh pernyataan seorang anggota organisasi *non-profit* berinisial P yang menyatakan:

“Aku akan melakukan sesuai dengan tugas yang dipercayakan, sebisaku karena ini sifatnya pelayanan”

Pernyataan tersebut semakin dikuatkan oleh Hasenfeld & English dalam Dunia Artikel (2012) yaitu karakteristik pelayan sosial adalah individu yang memiliki manusia sebagai bahan bakunya dan diproses melalui suatu bentuk perilaku pelayanan.

Karakteristik seperti ini juga muncul pada anggota organisasi yang sifatnya sosial muncul pada beberapa jenis pekerjaan yaitu guru, perawat, anggota Lembaga Sosial Masyarakat (LSM), dan anggota keagamaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Frans (2011: 7) mengenai OCB pada profesi guru, diketahui bahwa sebagai seorang guru diperlukan tanggungjawab yang lebih untuk mengembangkan potensi siswa dengan

kompetensi yang dimilikinya. Selain itu Pramitasari (2013) menyatakan bahwa rumah sakit sebagai salah satu instansi yang mengedepankan pelayanan jasa membutuhkan peran yang optimal dari seorang perawat. Peneliti juga menemukan bahwa organisasi keagamaan seperti organisasi gereja memiliki karakteristik dan ciri anggota yang mirip.

Gereja sendiri adalah tempat ibadah khususnya bagi umat beragama Katolik dan Kristen. Dalam pelaksanaannya gereja tidak dapat berjalan sendiri karena gereja tidak akan bisa digunakan untuk beribadah jika tidak ada orang-orang yang berperan didalamnya untuk membantu proses berjalannya perayaan. Gereja yang di maksud dalam penelitian ini terbatas pada Gereja umat katolik yang memiliki anggota misdinar untuk membantu kelancaran perayaan liturgi ekaristi. Misdinar sendiri adalah suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan sosial dibawah naungan Gereja yang anggotanya selalu mengadakan suatu perkumpulan guna merencanakan atau merancang program yang bertujuan untukewartakan injil sebagai perwujudan kasih karunia Allah (Boelaars, 2005). Contoh karateristik dan ciri anggota misdinar yang mirip dengan organisasi sosial adalah: anggota yang mementingkan kepentingan bersama, saling membantu permasalahan satu dengan anggota lainnya dengan saling berbagi pengalaman dan permasalahan anggotanya, mengajukan diri dengan sukarela dalam pengerjaan tugas-tugas bahkan ada yang mengorbankan kepentingan pribadinya, datang lebih awal saat bertugas, dan saling menguatkan satu dengan yang lain.

Pada umumnya gereja katolik mirip gereja kristen namun berdasarkan dari hasil pengamatan peneliti, gereja katolik lebih menfokuskan pada remaja sebagai pelayannya berbeda dengan agama kristen yang pelayanannya dilakukan oleh orang dewasa. Selain itu, Gereja katolik memiliki beberapa anak cabang yang berguna untuk

mengembangkan kreatifitas dan menumbuhkan iman muda mudi katolik seperti OMK untuk remaja Katolik usia 16 tahun keatas, BIAK untuk anak-anak usia 6-13 tahun, Rekat untuk remaja usia 13-16 tahun, dan Misdinar yang ditujukan bagi remaja katolik yang sudah menerima komuni pertama dimana wilayah cakupannya lebih luas yaitu SD kelas 4 sampai perkuliahan. Organisasi-organisasi tersebut bergerak untuk membuat acara-acara kerohanian yang mengembangkan iman kristiani bagi umatnya dengan melakukan pelayanan dalam pewartaan sabda.

Seiring berjalannya waktu, perilaku OCB pada beberapa anggota organisasi tersebut menghilang atau menipis. Organisasi ini selalu berganti-ganti anggota bukan karena alasan regenerasi saja tetapi juga terdapat alasan lain yang berasal dari anggota misdinar sendiri. Menurunnya perilaku OCB ini, ditunjukkan oleh adanya anggota organisasi yang pernah bergabung dalam acara persekutuan doa yang memutuskan untuk tidak hadir pada saat mengikuti kepanitiaan. Banyak dari anggota yang mengundurkan diri seperti yang dikatakan S salah satu umat katolik yang mengundurkan diri dari acara organisasi gereja.

“Aku sih isa ae... Tapi tugas kampusku akeh dan aku takut tidak isa bagi waktu.”

Berbeda dengan yang dikatakan FN dimana informan termasuk umat yang bersedia mengikuti kepanitiaan *event* Gereja.

“Cuma ingin membagikan apa yang dulu pernah cece rasakan tidak pengen arek-arek muda ber"galau" ria sendirian karena cece pernah mengalami masa-masa remaja seperti kalian dan saat itu cece ada orang-orang yang juga rela membagi waktu, melayani dan ngenalin cece ke Tuhan jadi, ya sekarang gantian donk”

Peristiwa yang dilakukan FN ini mencerminkan bahwa tindakan sukarela sangat diperlukan untuk keberlangsungan kegiatan Gereja namun pada kenyataannya seiring dengan berjalannya waktu perilaku OCB seperti

yang dilakukan FN lama kelamaan memudar banyak dari anggota organisasi itu sudah tidak aktif lagi terbukti dari perkataan A yang menyatakan bahwa:

“Sebenere aku seneng-seneng aja bantu-bantu gitu tapi banyak kegiatanku gitu jadi lebih enak di sini.”

“Aku juga ada yang gak cocok sama teman yang disana jadi ya malas datang.”

“Di sana meskipun aku bantu malah engga dapat apa-apa mending di luar isa dapat poin gitu.”

Hal ini menunjukkan bahwa penting bagi organisasi untuk menemukan cara memotivasi anggota yang pasif atau mengembangkan yang sudah aktif sehingga tidak ada lagi keluhan yang muncul dari dalam organisasi dan organisasi dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu topik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya OCB pada organisasi *non-profit*.

Peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemunculan OCB suatu organisasi keagamaan (misdinar) karena dalam organisasi keagamaan para anggota tidak memiliki ikatan namun masih tetap mau berkerja secara maksimal. Selain itu peneliti juga memilih organisasi misdinar karena anggotanya benar-benar mengabdikan dirinya untuk melayani umat lainnya tanpa adanya unsur finansial dibelakangnya. Berbeda dengan organisasi *non-profit* lainnya seperti LSM yang masih menggunakan sistem proyek yang memberikan keuntungan secara finansial kepada anggotanya. Organisasi misdinar tidak memiliki proyek yang seperti itu sehingga murni tanpa unsur finansial dan hanya berunsur pelayanan. Misdinar memiliki sifat sukarela dalam pelayanannya yang sama dengan dasar dari perilaku OCB

(Podsakof, 2000). Oleh karena itu peneliti mengasumsikan bahwa misdinar seharusnya memiliki OCB yang subur dalam keanggotaannya.

Peneliti memilih anggota misdinar sebagai informan dalam penelitian ini karena mayoritas anggota organisasi tersebut memiliki cakupan usia anggota yang lebih luas yaitu dari usia 10-24 tahun. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada remaja khususnya anggota organisasi *non-profit* untuk meningkatkan OCB yang juga berguna untuk persiapan memasuki dunia kerja.

1.2. Fokus penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengkaji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terbentuknya OCB pada diri anggota keagamaan (*non-profit*). OCB yang dimaksud dalam penelitian ini terbatas pada istilah *organizational citizenship behavior* yang muncul dalam diri anggota organisasi misdinar suatu Gereja. Gereja yang dimaksudkan terbatas pada agama Katolik karena Gereja Katolik memiliki organisasi yang cukup bervariasi dan salah satu diantaranya adalah misdinar.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terbentuknya OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) Pada Organisasi Keagamaan (*Non-Profit*)” ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terbentuknya OCB baik faktor pendukung maupun faktor penghambat perilaku tersebut.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan teori psikologi industri dan organisasi serta memperkuat beberapa teori berkaitan dengan pembentukan OCB terutama bagi organisasi *non-profit*.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Informan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada informan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku OCB. Diharapkan informan dapat mempertahankan atau meningkatkan perilaku OCB pada dirinya

2. Bagi organisasi keagamaan tempat diadakannya penelitian ini (organisasi *non-profit*)

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk organisasi dapat memiliki pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya perilaku *organizational citizenship behavior* pada anggotanya. Diharapkan setelah memperoleh pemahaman tersebut organisasi dapat menemukan strategi yang cocok untuk mengembangkan perilaku OCB pada anggotanya.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik yang sama yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya OCB di lingkungan kerja terutama dalam organisasi *non-profit*.