

## BAB II

### LANDASAN TEORI

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

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dimaknai secara *general* sebagai sebuah upaya perilaku kontributif yang memberikan pertolongan kepada rekan kerja dalam beberapa aktivitas pekerjaan dan menjalani prosedur kerja. Hal ini menjadi fokus utama dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena dalam penerapannya memerlukan kepekaan dan rasa sukarela yang tinggi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat didefinisikan yakni Tindakan yang dilakukan oleh satu atau lebih pegawai dalam sebuah lembaga yang tidak dibuat-buat atau direkayasa oleh sumber eksternal apapun dalam kemunculannya. Perilaku ini membantu efisiensi dan efektivitas Perusahaan dalam membangun keakraban dan produktivitas kerja yang tinggi.<sup>11</sup>

Organ dalam teorinya menjelaskan bahwa apa yang dipahami mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini merupakan sebuah perilaku atau *action* yang kerap diprakarsai oleh niat murni atau secara *volunteering* yang tidak mengharapkan imbalan apapun baik status ataupun materiil dan berfungsi agar optimalisasi dalam sistem kerja dapat terwujud. Secara lebih rinci, Organ turut menjelaskan mengenai sistem dari perilaku ini dapat menjadi andil yang kontributif pada proses perkembangan sebuah lembaga dalam mencapai visi misinya. Oleh karenanya, setiap pegawai diharapkan mampu setidaknya membina diri dan memunculkan serangkaian perilaku yang baik ini demi kemaslahatan lembaga

---

<sup>11</sup> Matthias Spitzmuller, Linn Van Dyne, and Remus Ilies, '*Organizational Citizenship Behavior: A Review and Extension of Its Nomological Network*', in *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume I - Micro Approaches* (Sage Thousand Oaks, CA, 2008), hlm 106–123.

secara jangka panjang.<sup>12</sup>

Berdasarkan pemaparan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah Tindakan (*action*) yang tidak berangkat dari tanggung jawab dan tuntutan dalam membantu sesama pekerja dalam mencapai optimalisasi diri dan Perusahaan. Perilaku ini juga tidak diperkenankan untuk hadir demi meraih sebuah imbalan.

## **B. Dimensi dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Lima dimensi dan indikator yang merujuk pada fungsi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).<sup>13</sup>

### 1. *Conscientiousness* (Kehati-Hatian)

Pegawai diharapkan mampu menghadirkan sejumlah perilaku yang baik seminimalnya sesuai dengan *bare minimum* kebanyakan perusahaan atau bahkan lebih dari itu dalam aspek ketepatan waktu, kecerdasan mengoperasikan alat-alat pekerjaan, dan mencari *problem solving* dalam merumuskan langkah- langkah yang harus ditempuh dalam mencapai capaian lembaga. Adapun contohnya adalah pegawai yang mampu secara sadar menjaga perilakunya dan senantiasa berbicara dengan lisan yang baik.

### 2. *Altruism* (Sikap Tolong Menolong)

Sikap tolong menolong digambarkan sebagai sebuah sikap atau *action* yang didambakan untuk hadir dalam setiap perusahaan dan lingkungan bermasyarakat. Hal ini diprakarsai oleh adanya jiwa kekeluargaan atau kemanusiaan dan memiliki harapan bahwa pegawai yang memiliki jiwa tolong menolong tinggi, pasti akan berdampak baik bagi kelangsungan tugas-tugas atau

---

<sup>12</sup> Robert J. Bies and Dennis W. Organ, 'Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome', *The Academy of Management Review*, 14.2 (1989), hlm 294.

<sup>13</sup> Ibid

capaian perusahaan. Dengan membudayakan sikap tolong menolong ini, kesulitan dan *human error* dalam lingkungan kerja akan lebih mudah untuk diantisipasi.

3. *Civic Virtue* (Kebijakan Sipil)

Menaati segala macam kebijakan yang diterapkan di sebuah lingkungan kerja dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong keharmonisan dalam proses bekerja. Pasalnya, dengan para pegawai menjadi aktif dan berkontribusi secarapenuh baik secara jasmani ataupun ide atau gagasan, hal ini dapat menjadi tonggak kemajuan sebuah lembaga organisasi. Dengan para pegawai yang membiasakan diri untuk terlibat dalam pembenahan organisasi, hal ini turut akan berdampak pada citra baik yang akan dibangun dan dikembangkan oleh sebuah instansi.

4. *Sportmanship* (Sportivitas)

Dengan adanya sportivitas dalam bekerja dan tidak adanya senggol-menyenggol atau saling bersaing memperebutkan kedudukan atau status, niscaya proses bekerja dan lingkungan kerja akan menjadi lebih harmonis dan nyaman. Melalui aspek ini pula setiap organisasi dapat meminimalisir adanya pertikaian dalam sistem kerja ataupun lingkungan kerja.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Perilaku dalam menjaga nama baik diri sendiri dan orang lain agar terhindar dari problem di lingkungan kerja dan saling menghormati.