

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini sebelumnya dilakukan oleh Arius Kambu, Eka Afnan Troena, Surachman, dan Margono Setiawan pada tahun 2011 yang berjudul “Pengaruh *Leader-Member Exchange*, Persepsi Dukungan Organisasional, Budaya Etnis Papua dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekda Provinsi Papua”. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menentukan karakteristik dari responden untuk masing-masing indikator variabel. Sementara itu, untuk menguji hubungan antar variabel digunakan alat analisis SEM dalam AMOS 6. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *Leader-Member Exchange* yang baik belum mampu membentuk OCB serta meningkatkan kinerja pegawai. Selanjutnya persepsi dukungan organisasional, budaya (budaya etnis papua) secara parsial mampu membentuk OCB dan kinerja pegawai. Selain itu, hasil menunjukkan bahwa dalam rangka meningkatkan disiplin kerja dan etos kerja pegawai yang lebih baik, pemimpin harus mempertimbangkan faktor budaya lokal, komunikasi dan komitmen kerja. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian sekarang adalah variabel yang digunakan hanya OCB. Perbedaan yang lain terletak pada alat analisis yang digunakan. Penelitian sebelumnya memakai alat analisis SEM dalam AMOS 6, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan alat analisis regresi berganda dalam SPSS.

Penelitian yang lainnya dilakukan oleh Veronika Agustini Srimulyani pada tahun 2012 yang berjudul “Anteseden *Organizational Citizenship Behavior*: Studi pada Guru-Guru SMA di Kota Madiun”. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji regresi berganda dan PATH. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen berpengaruh langsung terhadap OCB. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian sekarang adalah variabel yang digunakan hanya OCB. Perbedaan yang lain terletak pada alat analisis yang digunakan. Penelitian Veronika Agustini Srimulyani memakai alat analisis regresi berganda dan PATH, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan hanya menggunakan alat analisis regresi berganda dalam SPSS.

Penelitian terakhir yang peneliti ambil adalah penelitian yang dilakukan oleh Ilfi Nurdiana pada tahun 2011 yang berjudul “Kepemimpinan Islami, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji SEM. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kepemimpinan Islami berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap OCB dan kinerja karyawan, serta OCB berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian sekarang adalah variabel yang digunakan hanya OCB. Perbedaan yang lain terletak pada alat analisis yang digunakan. Penelitian Ilfi Nurdiana memakai alat analisis SEM, sedangkan

penelitian yang akan dilakukan menggunakan hanya menggunakan alat analisis regresi berganda dalam SPSS.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	Arius Kambu, dkk (2011), “Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> , Persepsi Dukungan Organisasional, Budaya Etnis Papua dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , terhadap Kinerja Pegawai pada Sekda Provinsi Papua”.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Leader-Member Exchange</i></li> <li>2. Persepsi Dukungan Organisasional</li> <li>3. Budaya Etnis Papua</li> <li>4. <i>OCB</i></li> </ol>	Kuantitatif dengan alat SEM dengan pendekatan AMOS 6 melalui kuisioner.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Leader-Member Exchange</i> yang baik belum mampu membentuk <i>OCB</i> serta meningkatkan kinerja pegawai.</li> <li>2. Persepsi dukungan organisasional secara parsial mampu membentuk <i>OCB</i> dan kinerja pegawai.</li> <li>3. Budaya (budaya etnis papua) secara parsial mampu membentuk <i>OCB</i> dan kinerja pegawai.</li> </ol>
2	Veronika Agustini Srimulyani (2012), “Anteseden <i>Organizational Citizenship Behavior</i> : Studi pada Guru-Guru SMA di Kota Madiun”.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan transformasional</li> <li>2. Kualitas kehidupan kerja</li> <li>3. Komitmen</li> <li>4. <i>OCB</i></li> </ol>	Kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji regresi berganda dan PATH.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap <i>OCB</i>.</li> <li>2. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh langsung terhadap <i>OCB</i>.</li> <li>3. Komitmen berpengaruh langsung terhadap <i>OCB</i>.</li> </ol>
3	Ilfi Nurdiana (2011), “Kepemimpinan Islami, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ( <i>OCB</i> ), dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan Islami</li> <li>2. <i>OCB</i></li> </ol>	Kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji SEM.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan Islami berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif</li> </ol>

	Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”.			<p>terhadap OCB.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kepemimpinan Islami berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. OCB berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
4	Deovani Yanuardana (2014), “Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja Karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Altruisme</i></li> <li>2. <i>Sportsmanship</i></li> <li>3. <i>Courtesy</i></li> <li>4. <i>Civic virtue</i></li> <li>5. <i>Conscientiousness</i></li> <li>6. Kinerja</li> </ol>	Kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji regresi berganda.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel-variabel OCB (<i>altruisme, sportsmanship, courtesy, civic virtue, conscientiousness</i>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja</li> <li>2. Variabel-variabel OCB (<i>altruisme, sportsmanship, courtesy, civic virtue, conscientiousness</i>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja</li> <li>3. Variabel <i>conscientiousness</i> berpengaruh secara dominan terhadap kinerja</li> </ol>

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji regresi beranda dalam SPSS *for windows* 16.00. Hasil penelitian menyebutkan bahwa variabel-variabel OCB (*altruisme, sportsmanship, courtesy, civic virtue, conscientiousness*) secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap kinerja adalah variabel *conscientiousness*.

## **2.2. Kinerja Karyawan**

### **2.2.1. Definisi Kinerja**

Menurut Sentono (1999:2) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2005:19) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi dari pekerjaan yang menjadi tanggungjawab dari seseorang atau kelompok dalam berkontribusi mencapai tujuan organisasi.

Adapun kinerja dalam perspektif Islam, Islam merupakan agama yang menghargai kerja keras. Kenyataan ini dapat terlihat dari serangkaian firman

Allah dalam Al-Qur'an yang sangat menekankan arti penting dalam bekerja, sebagai berikut:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

105. Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (Q.S. At Taubah: 105).

Imam Bukhari dalam tafsir Ibnu Kasir (Juz 11:30) mengatakan, Siti Aisyah pernah berkata bahwa apabila kamu merasa kagum dengan kebaikan amal seorang muslim, maka ucapkanlah firman Allah surat At Taubah ayat 105. Pernyataan Imam Bukhari tersebut menunjukkan bahwa firman Allah tersebut merupakan bentuk pujian dan penghargaan bagi setiap muslim yang baik pekerjaannya.

Sedangkan hal paling mendasar yang dapat menjelaskan mengapa setiap muslim harus bekerja keras adalah karena mengharapkan ridha Allah SWT semata. Sesuai dengan firman-Nya dalam surat At Taubah ayat 59 sebagai berikut:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا  
إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

59. Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).

Ibnu Kasir dalam tafsirnya (Juz 10: 290) mengatakan bahwa ayat yang mulia ini mengandung etika yang agung dan rahasia yang mulia, mengingat disebutkan bahwa ridha itu hanyalah kepada apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya, dan hanyalah kepada Allah semata-mata bertawakal.

Dari beberapa firman Allah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja setiap muslim seharusnya dilakukan dengan sungguh-sungguh. Memosisikan kinerjanya bukan ditujukan untuk memperoleh manfaat bagi dirinya sendiri, melainkan untuk sesama dan mengharap ridha Allah SWT.

#### 2.2.2. Indikator Kinerja

Mangkunegara (2005:18) mengemukakan empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, diantaranya:

1) Efisiensi waktu

Waktu penyelesaian tugas yang diberikan dan sikap terhadap waktu luang.

2) Produktivitas

Kemampuan untuk menyelesaikan target dan kemampuan menumbuhkan ide.

3) Kualitas hasil

Meningkatkan kualitas hasil pekerjaan, tidak banyak melakukan kesalahan, dan tidak melakukan kecurangan.

4) Perilaku

Tanggung jawab dan menghargai kritik.

Sedangkan indikator kinerja karyawan menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005:63-74) adalah sebagai berikut :

- 1) Mampu meningkatkan target pekerjaan.
- 2) Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- 3) Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 4) Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 5) Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Adapun indikator kinerja dalam Islam, menurut Nurdiana (2011) meliputi beberapa hal berikut:

- 1) Berkualitas, yang meliputi diantaranya:

- a) Bekerja dengan benar

Menurut Nurdiana (2011:27), yang dimaksud benar adalah mengerjakan sesuatu dengan benar tanpa melanggar syariah Islam. Penjelasan Nurdiana tersebut kaitannya dengan kualitas seorang muslim, berlandaskan dalam surat Al Bayyinah ayat 5 sebagai berikut:

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا  
الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقِيَمَةِ ﴿٥﴾

5. Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus, dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat, dan yang demikian itulah agama yang lurus.

Lurus dalam tafsir Ibnu Kasir (Juz 30 : 488) berarti jauh dari syirik (mempersekutukan Allah) dan jauh dari kesesatan. Sedangkan kaitannya dengan kualitas seorang muslim, bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap muslim harus ditujukan untuk beribadah kepada Allah semata, bukan karena materi, pujian dan yang lainnya.

b) Ikhlas

Menurut Syeh Ruwaim (dalam Nurdiana, 2011:29) ikhlas kaitannya dalam kinerja adalah mengerjakan sesuatu tanpa berharap imbalan baik di dunia, maupun di akhirat. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam surat An Nisa' ayat 146 sebagai berikut:

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُولَٰئِكَ مَعَ  
الْمُؤْمِنِينَ ۖ وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿٤٦﴾

146. Kecuali orang-orang yang taubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar.

Mengadakan perbaikan dalam tafsir Ibnu Kasir (Juz 5: 596) berarti berbuat pekerjaan-pekerjaan yang baik untuk menghilangkan akibat-akibat yang jelek dan kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Sedangkan kaitannya dengan kualitas seorang muslim adalah selalu melakukan yang terbaik untuk setiap pekerjaannya.

c) Efisiensi

Menurut Nurdiana (2011:31), dalam menggunakan asset lembaga harus sesuai dengan kepentingan lembaga bukan untuk kepentingan pribadi. Hemat bukan berarti kikir, tetapi menggunakan harta sesuai dengan kebutuhan. Islam mengajarkan agar tidak berlebihan dan juga tidak kikir dalam menggunakan harta sekalipun. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam surat Al Furqan ayat 67 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

67. Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.

Dalam tafsir Ibnu Kasir (Juz 19: 77), maksud dari ayat ini adalah bahwa mereka tidak menghambur-hamburkan hartanya dalam berinfak lebih dari apa yang diperlukan, tidak pula kikir terhadap keluarganya yang berakibat mengurangi hak keluarga dan kebutuhan keluarga tidak tercukupi (dalam hal ini keluarga dapat diartikan pula sebagai organisasi). Tetapi mereka membelanjakan hartanya dengan pembelanjaan yang seimbang dan selektif serta pertengahan. Sebaik-baik perkara ialah yang dilakukan secara pertengahan, yakni tidak berlebih-lebihan dan tidak pula kikir. Sedangkan kaitannya dengan kualitas seorang muslim adalah selalu dapat mengestimasi secara proporsional sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi.

## 2) Kuantitas

Menurut Nurdiana (2011:32), yang dimaksud kuantitas di sini adalah seberapa banyak hasil yang dikerjakan. Semakin banyak dan semakin bermanfaat untuk orang lain maka semakin bagus kinerja individu, baik berupa harta maupun yang lain. Allah sangat memperhitungkan secara sistematis setiap harta yang dikeluarkan untuk zakat dan sedekah. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam surat Al Baqarah ayat 261 sebagai berikut:

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ

سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿١٦١﴾

261. Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui.

Pengertian menafkahkan harta di jalan Allah dalam tafsir Ibnu Kasir (Juz 3: 74) meliputi belanja untuk kepentingan jihad, pembangunan perguruan, rumah sakit, usaha penyelidikan ilmiah dan lain-lain. Artinya, menafkahkan harta tidak hanya berupa harta semata. Setiap usaha, *sklill* atau jasa, pikiran juga termasuk di dalamnya dan setiap apa yang seseorang hasilkan dari setiap pekerjaan akan mendapatkan ganti atau balasan beberapa kali lipat hingga hanya Allah SWT yang mengetahui jumlah bilangannya.

### 3) Kreatifitas

Menurut Nurdiana (2011:35), yang dimaksud dengan kreatif adalah selalu berpikiran ke depan, menciptakan hal baru yang lebih baik, dan bisa menyelesaikan setiap ada persoalan, serta kreatif mengembangkan kemampuan diri. Allah telah menganjurkan hambanya untuk berusaha dan kreatif agar berhasil apa yang dicita-citakan. Tanpa usaha dan kreasi maka tujuan manusia tidak akan tercapai. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam surat Ar Ra'du ayat 11 sebagai berikut:

لَهُر مُعَقَّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

11. Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

Maksud dari “Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan” dalam tafsir Ibnu Kasir (Juz 13: 135), bahwasanya Allah tidak akan merubah keadaan mereka, selama mereka tidak merubah sebab-sebab kemunduran mereka. Maka dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pertolongan Allah kepada hambanya tersebut tidak akan pernah sampai, kecuali hambanya sendirilah yang memulai dengan usaha dan kreatifitasnya dalam mencapai apa yang dicita-citakan.

#### 4) Istiqamah Waktu

Menurut Nurdiana (2011:37) kinerja yang baik dalam pandangan Islam juga dinilai dari efisiensi penggunaan waktu. Hal ini dapat dilihat dari:

- a) Ajaran Islam tentang kewajiban membayar zakat setelah memenuhi waktu satu tahun.
- b) Ajaran Islam tentang ketepatan waktu melakukan ibadah shalat.
- c) Ajaran Islam untuk melakukan aktivitas secara seimbang antara kebutuhan kerja, ibadah, dan istirahat.

Oleh karena tema penelitian yang peneliti ambil adalah integrasi keislaman, dari keterangan indikator kinerja di atas, maka yang paling sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah indikator dari Nurdiana (2011) sekaligus mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya, diantaranya: kualitas, kuantitas, keandalan, kreativitas, dan istiqamah waktu.

### 2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005:16), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi pencapaian kinerja, diantaranya:

#### 1) Faktor individu

Secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut, memiliki konsentrasi yang baik. Konsentrasi yang baik ini, merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2005:16).

Potensi diri di sini termasuk juga dalam perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. Perilaku ini disebut juga dengan OCB. OCB merupakan ekspresi kecintaan, loyalitas,

dan rasa memiliki dari anggota organisasi. Jika organisasi memiliki orang-orang yang memiliki OCB tinggi, maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal (Srimulyani, 2012:85).

## 2) Faktor lingkungan organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir, dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya (Mangkunegara, 2005:16).

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

### 2.3.1. Definisi OCB

Menurut Organ (1995:775-802) OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Sedangkan Robbins et al. (2009:40) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Dari beberapa keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan kebiasaan memberi lebih yang bersifat suka rela dan tidak diakui dalam sistem *reward* dalam mendukung efektifitas dan efisiensi, serta tujuan organisasi.

Adapun OCB dalam perspektif Islam, menurut Nurdiana (2011:11) didentikkan dengan perilaku ikhlas, yakni beribadah dan bekerja semata-mata karena Allah tidak ingin mendapat pujian dari orang lain ataupun mendapat imbalan materi. Hal ini diterangkan dalam Al Quran surat An Nisa' ayat 125 sebagai berikut:

وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا ۗ وَاتَّخَذَ اللَّهُ  
إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا

125. Dan siapakah yang lebih baik agamanya dari pada orang yang ikhlas menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang diapun mengerjakan kebaikan, dan ia mengikuti agama Ibrahim yang lurus? Dan Allah mengambil Ibrahim menjadi kesayangan-Nya.

Jadi pekerja yang ikhlas memiliki ciri-ciri kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari yang diminta darinya bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik sesama rekan kerja ataupun orang lain di luar kerja. Orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan sungguh-sungguh, baik dalam keadaan sendiri atau orang banyak, baik ada pujian atau tidak (Farid dalam Nurdiana, 2011:11).

### 2.3.2. Dimensi-Dimensi OCB

Podsakoff et al. (1997:262-270) dalam penelitiannya tentang “*Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance*”, menentukan bahwa terdapat dua dimensi dalam OCB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas dan kuantitas kinerja kelompok. Dimensi-dimensi tersebut antara lain:

- 1) Sportmanship, yaitu pantangan membuat isu yang merusak meskipun merasa jengkel.
- 2) Helping behavior, yaitu perilaku membantu karyawan yang lain.

Sedangkan Podsakoff et al. (2000:513-563) menambahkan lima dimensi OCB, diantaranya: *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Teori Podsakoff di atas mendukung lima dimensi OCB yang dikemukakan oleh Organ (1995: 775-802), di bawah ini:

- 1) *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional
- 2) *Civic virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial alamiah.
- 3) *Conscientiousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum.
- 4) *Courtesy*, adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.

- 5) *Sportmanship*, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Beberapa pengukuran tentang OCB seseorang telah dikembangkan. Morrison (1995) merupakan salah satu pengukuran yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik (Aldag & Resckhe, 1997:4-5 dalam Hardaningtyas, 2005). Skala ini mengukur kelima dimensi OCB sebagai berikut:

Dimensi 1: *Altruism* - perilaku membantu orang tertentu.

- a) Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat.
- b) Membantu orang lain yang pekerjaannya *overload*.
- c) Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk.
- d) Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.
- e) Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.
- f) Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan.

Dimensi 2: *Courtesy* - menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan-perubahan dalam organisasi.

- a) Mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi.
- b) Membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi.
- c) Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

Dimensi 3: Civic virtue - keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi.

- a) Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu *image* organisasi.
- b) Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.
- c) Membantu mengatur kebersamaan secara departemental.

Dimensi 4: *Sportsmanship* - kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat.

- a) Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi.
- b) Tidak mengeluh tentang segala sesuatu.
- c) Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

Dimensi 5: *Conscientiousness* - perilaku yang melebihi prasyarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, dan sebagainya

- a) Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai.
- b) Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas, dan sebagainya.
- c) Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon.
- d) Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan.
- e) Datang segera jika dibutuhkan.
- f) Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari.

Ada pun dimensi-dimensi OCB dalam perspektif Islam, menurut Nurdiana (2011:53), diantaranya:

- 1) *Altruism (Taawun)*

Menurut Nurdiana (2011:53), seorang muslim agar selalu membantu saudaranya yang lain. Allah menjanjikan bahwa orang yang suka membantu orang lain, maka akan dibantu dan diberi kemudahan oleh Allah SWT. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam Hadits riwayat Muslim yang mengatakan bahwa, Nabi bersabda:

رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ  
كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ  
سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ حَبِيهٍ

“Barang siapa yang menghilangkan kesulitan dunia sesama mukmin maka Allah akan menghilangkan kesulitannya di akhirat, barang siapa yang mempermudah kesulitan orang lain maka Allah akan mempermudah urusannya di dunia-akhirat, barang siapa yang menutup aib orang Islam maka Allah akan menutup aibnya di dunia-akhirat, Allah akan selalu menolong hambanya selagi hambanya menolong saudaranya” (H.R. Muslim: 4867, <http://alhikmah.web.id>).

## 2) *Sportsmanship*

Menurut Nurdiana (2011:55) *sportif* diartikan sebagai kemauan untuk mempertahankan sikap positif ketika sesuatu tidak sesuai, tidak sakit hati ketika orang lain tidak mengikuti sarannya, mau mengorbankan kepentingan pribadi demi organisasi dan tidak menolak ide orang lain. Oleh sebab itu Al Quran menganjurkan untuk menasehati satu sama lain, sebagai upaya mengingatkan ketika terjadi kesalahan atau kealpaan sebagai manusia. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam surat Al Ashr ayat 1-3 sebagai berikut:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

(1) Demi masa, (2) Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, (3) kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran.

### 3) *Courtesy (Persaudaraan)*

Menurut Nurdiana (2011:57), seorang muslim hendaknya mencintai saudaranya seperti mencintai dirinya sendiri, sehingga selalu menghindari adanya permasalahan sesama teman. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam Hadits riwayat Bukhari yang mengatakan bahwa, Nabi bersabda:

النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

“Tidak dikatakan beriman orang yang tidak mencintai orang lain sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri” (H.R. Bukhari: 12, <http://alhikmah.web.id>).

### 4) *Civic Virtue*

Menurut Nurdiana (2011:58), setiap muslim harus peduli orang lain dan juga mendatangi setiap ada undangan pertemuan ilmiah atau rapat. Ini sebagai bentuk kecintaan terhadap organisasi. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam Hadits riwayat Bukhari yang mengatakan bahwa, Nabi bersabda:

النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَسَّعَ وَنَهَانَا عَنْ سَبِّ فِدَكَرَ عِيَادَةَ الْمَرِيضِ وَاتِّبَاعِ الْجَنَائِزِ  
وَتَشْمِيتِ الْعَاطِسِ وَرَدِّ السَّلَامِ وَنَصْرِ الْمَظْلُومِ وَإِجَابَةِ الدَّاعِي وَإِتْرَارِ الْمُقْسِمِ

“Nabi memerintahkan tujuh hal dan juga melarang tujuh hal, yaitu menjenguk orang sakit, merawat jenazah, mendoakan orang yang bersin, menjawab salam, menolong orang teraniaya, memenuhi undangan, menepati janji” (H.R. Bukhari: 2265, <http://alhikmah.web.id>).

5) *Conscientiousness (Mujahadah)*

Menurut Nurdiana (2011:58), seorang muslim harus bersungguh-sungguh, jeli, teliti, hati-hati, berlomba dalam kebaikan tanpa pamrih sedikit pun. Penjelasan Nurdiana tersebut berlandaskan dalam Hadits riwayat Muslim yang mengatakan bahwa, Rasulullah bersabda:

رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّةِ وَإِنَّمَا لِأَمْرِي مَا نَوَيْتُ فَمَنْ  
كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ رَثَّةً فَهَجَرَ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَمَنْ كَانَ هِجْرَتُهُ لِدُنْيَا  
يُصِيبُهَا أَوْ امْرَأَةٍ يَتَزَوَّجُهَا فَهَجَرَ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ

“Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung dari keteguhan niatnya, barang siapa yang hijrah karena Allah dan Rasul-Nya, maka hijrahnya adalah untuk Allah dan Rasul-Nya. Barang siapa yang hijrahnya karena dunia atau wanita yang ingin dinikahinya, maka hijrahnya tergantung pada niatnya” (H.R. Muslim: 3530, <http://alhikmah.web.id>).

Oleh karena tema penelitian yang peneliti ambil adalah integrasi keislaman, dari keterangan indikator OCB di atas, maka yang paling sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah indikator dari Nurdiana (2011) sekaligus mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya, diantaranya: *altruism (taawun)*, *sportif*, *courtesy* (persaudaraan), *civic virtue*, dan *conscientiousness (mujahadah)*.

### 2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi OCB

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan gender (Simanullang, 2010).

#### 1) Budaya dan iklim organisasi

Menurut Organ (1995:775-802) terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya OCB. Sloot (1999:20-23) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka:

- a) Merasa puas dengan pekerjaannya.
- b) Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas.
- c) Percaya bahwa mereka diperlukan oleh organisasi.

#### 2) Kepribadian dan suasana hati (*mood*)

George dan Brief (1992:310-329) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

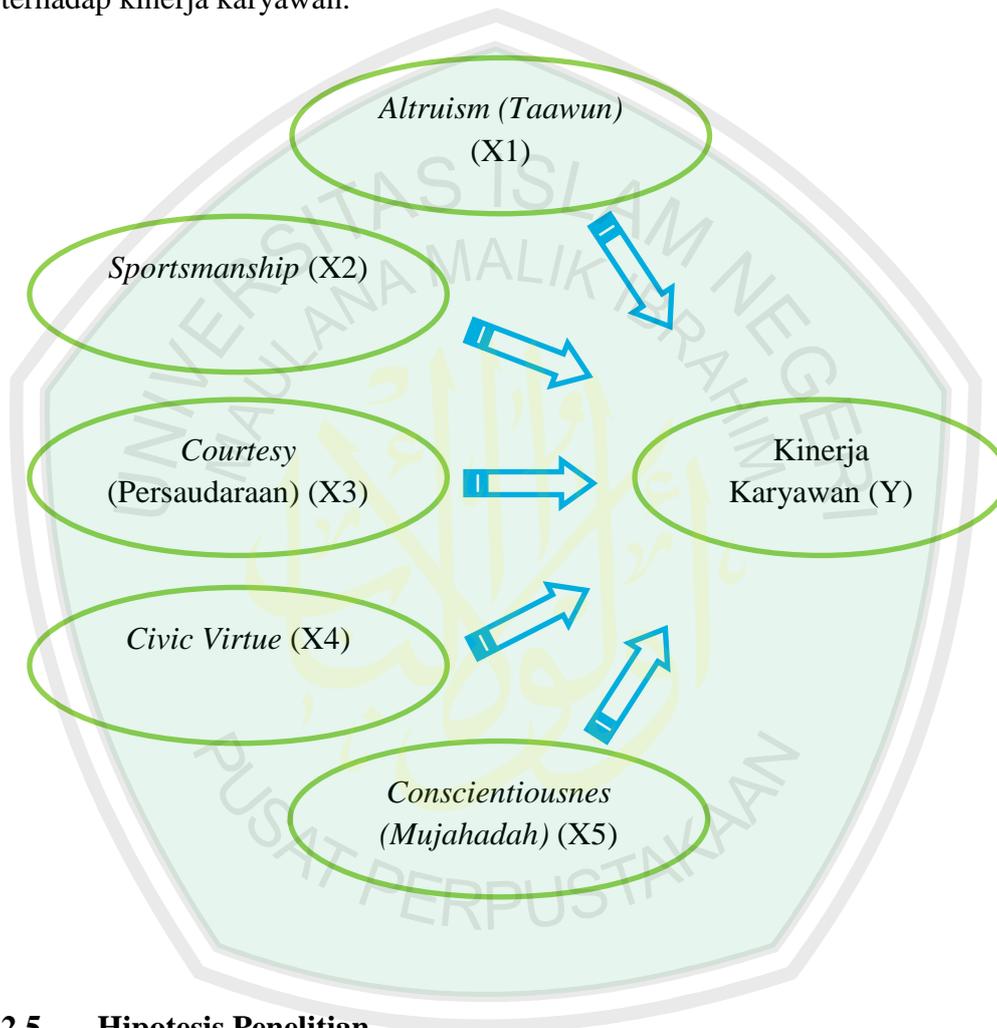
Meskipun suasana hati dipengaruhi (sebagian) oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus.

### 3) Persepsi terhadap dukungan organisasional

Studi Shore dan Wayne (1993:774-780) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

## 2.4. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kajian teoritis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka pemikiran penelitian ini ingin menguji pengaruh langsung OCB terhadap kinerja karyawan.



## 2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Diduga bahwa variabel-variabel OCB (*altruisme, sportsmanship, courtesy, civic virtue, conscientiousness*) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

- 2) Diduga bahwa variabel-variabel OCB (*altruisme, sportsmanship, courtesy, civic virtue, conscientiousness*) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.
- 3) Diduga bahwa variabel *conscientiousness* yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan.

