

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia. SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (*idle*) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Wirawan, 2012).

Suatu organisasi menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai dengan kinerja yang diharapkan. Perilaku yang dituntut bukan hanya perilaku *in-role* (melakukan pekerjaan sesuai dengan *job description*) tetapi juga perilaku *extra-role* (melakukan pekerjaan di luar *job description*). Perilaku *extra-role* dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* atau perilaku kewarganegaraan organisasional, dan orang yang menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior* disebut sebagai karyawan yang baik (*good citizen*). Perilaku *organizational citizenship behavior* yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan karena perilaku tersebut sebagai pelumas dari mesin sosial di dalam organisasi. Dengan kata lain, perilaku tersebut akan memperlancar interaksi sosial di antara para anggota organisasi. Sehingga kemampuan bekerja dalam tim akan meningkat. Kinerja tim pada akhirnya akan dapat meningkatkan *performance* dan juga efektivitas perusahaan (Wardani & Miftahun, 2012).

Peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah merupakan salah satu upaya ke arah perbaikan kontribusi sumber daya tersebut bagi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan melalui pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan manajemen sumber daya manusia untuk menjamin bahwa sumber daya manusia digunakan secara efektif dan efisien. Pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas pencapaian individu dan kelompok. Organisasi yang mampu mencapai efektivitas berarti memiliki daya saing organisasi dalam jangka waktu panjang. Untuk itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia untuk mendorong efektivitas pencapaian tujuan individu yang ditunjukkan dengan kinerja. (Kartono, 2019)

Menurut Budihardjo (2011), *organizational citizenship behavior* merupakan suatu perilaku sukarela (*volunteer*). *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku seseorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya, namun lebih berdasarkan pada nilai sukarela. *Organizational citizenship behavior* adalah suatu perilaku sukarela individu dan tidak berkaitan dengan sistem pengimbalan namun berkontribusi pada efektivitas organisasi. Menurut Organ *et al.* dalam Titisari (2014), peningkatan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal (kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi), dan faktor kepemimpinan (gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi).

Salah satu faktor yang juga mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu *perceived organizational support* atau bisa disebut juga persepsi dukungan organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2018), *perceived organizational support* adalah tingkat dimana karyawan mempercayai organisasi menghargai

kontribusi mereka, dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Orang menganggap organisasi mereka sebagai pendukung ketika penghargaan dianggap adil, ketika karyawan memiliki suara dalam pengambilan keputusan, dan ketika mereka melihat pengawas mereka sebagai pendukung. Perlakuan-perlakuan yang diterima oleh karyawan akan ditangkap sebagai stimulus dan diorganisir serta diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi (Chalimah & Sakhowi, 2014). Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka. Jika seorang karyawan merasa senang akan dukungan yang diberikan oleh organisasi, maka karyawan akan melakukan perilaku yang dapat menguntungkan organisasi yaitu dengan melakukan pekerjaan sukarela tanpa paksaan dari organisasi.

Faktor penting lain yang mempengaruhi munculnya *organizational citizenship behavior* adalah budaya organisasi (*organization culture*). Budaya organisasi dapat mengarahkan perilaku pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja, komitmen, dan loyalitas, serta perilaku *extra-role*. Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai bersama, keyakinan dan norma yang memengaruhi cara karyawan berpikir, merasakan, dan berperilaku satu sama lain dan terhadap orang di luar organisasi (George & Jones, 2012). Budaya organisasi dapat dianggap sebagai asumsi bersama yang dipelajari orang dan kelompoknya untuk diikuti ketika mereka berusaha untuk mengatasi peluang dan masalah yang dihadapi organisasi. Jenis nilai dan kepercayaan dalam budaya organisasi dapat mempromosikan sikap dan perilaku kerja suportif yang meningkatkan efektivitas organisasi atau mereka dapat mengarah pada perilaku yang membahayakan organisasi. Ini karena budaya organisasi mengendalikan cara karyawan memandang

dan merespon orang dan situasi di sekitar mereka dan bagaimana mereka menggunakan informasi ini untuk membuat keputusan.

Menurut pandangan Islam, *organizational citizenship behavior* sangat relevan dengan perilaku ikhlas yang menjadi ukuran kualitas amal seorang Muslim (Diana, 2012). Allah SWT memerintahkan hamba-hamba-Nya yang beriman supaya mereka saling tolong-menolong dan bekerja sama dalam perbuatan baik (Hakim, 2011). Begitu juga dalam organisasi, sudah sepatutnya terjalin sifat tolong-menolong sesama anggota organisasi dalam urusan yang baik. Hal ini akan secara langsung akan berperan serta dalam kemajuan organisasi. dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۗ

Artinya: "...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah kamu tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya." (QS. Al-Maidah: 2)

Salah satu kewajiban perusahaan adalah memberikan dukungan atau bantuan kepada karyawannya saat mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. Islam menginginkan para pemeluknya untuk saling tolong-menolong atau saling membantu antar umat manusia (Ahmad, 2001). Melalui dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan dapat memacu karyawan untuk meningkatkan produktivitas, memperbaiki tingkat pelaksanaan kerja, mengurangi kecerobohan dalam bekerja serta menambah keseriusan bekerja dan efektivitas kerja (Mursi, 2001).

Budaya organisasi yang baik dan mapan akan berdampak positif terhadap kehidupan sebuah organisasi ataupun perusahaan, bukan hanya sekedar bermanfaat secara materil namun juga memiliki dampak spiritual dan kebarokahan. Budaya organisasi yang Islami akan sampai pada satu tingkat yaitu pada hubungan karyawan dan pimpinan, dan karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya, apapun jabatannya.

Penelitian ini dilakukan pada SMK Taman Harapan Bekasi dengan subyek penelitiannya adalah para guru di SMK Taman Harapan Bekasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa pentingnya guru memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* untuk mendukung pelaksanaan tugasnya sebagai seorang pendidik. Guru harus memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* dikarenakan guru tidak hanya berinteraksi dengan sesama guru, tetapi juga berinteraksi dengan para siswa. Sikap yang ditunjukkan guru ke para siswanya haruslah perilaku yang baik seperti tolong-menolong, disiplin waktu, tidak melakukan protes apabila tidak diperlukan, serta bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya.

Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah sekolah memberikan dukungan yang baik terhadap guru untuk melakukan tugasnya sebagai guru dan apakah ada budaya yang mendukung munculnya *organizational citizenship behavior* para guru. Guru yang memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* bisa dikatakan guru yang merasa puas terhadap kinerjanya dan memiliki suasana hati yang positif. Ini mungkin saja terjadi apabila para guru merasakan adanya dukungan yang diberikan sekolah seperti memperlakukan mereka secara adil, peduli tentang kesejahteraan mereka, dan memberikan penghargaan atas

kinerja para guru. Dukungan yang diberikan sekolah dan budaya yang diterapkan di sekolah mampu mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* para guru.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* ini dapat dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan budaya organisasi dan dapat memberikan dampak positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Untuk itu, dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru SMK Taman Harapan Bekasi?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru SMK Taman Harapan Bekasi?
3. Apakah *perceived organizational support* dan budaya organisasi dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru SMK Taman Harapan Bekasi?
4. Bagaimana pandangan Islam mengenai *perceived organizational support*, budaya organisasi, dan *organizational citizenship behavior* pada guru di SMK Taman Harapan Bekasi?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru SMK Taman Harapan Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan memahami apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru SMK Taman Harapan Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan memahami apakah *perceived organizational support* dan budaya organisasi dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru SMK Taman Harapan Bekasi.
4. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai *perceived organizational support*, budaya organisasi, dan *organizational citizenship behavior* pada guru di SMK Taman Harapan Bekasi.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Praktis
 1. Dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah untuk memberi dukungan organisasi dan budaya organisasi yang baik kepada para pekerjanya.

2. Dapat menjadi masukan kepada pihak manajemen di sekolah dalam mengambil kebijakan agar mampu meningkatkan *organizational citizenship behavior* para guru.

b. Manfaat Akademis

1. Dapat memperoleh wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang SDM khususnya tentang *organizational citizenship behavior*.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang *organizational citizenship behavior*.