

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Roda utama yang menjadi penggerak dalam suatu organisasi adalah sumberdaya manusia yang dimilikinya, sehingga merupakan suatu kewajiban suatu organisasi untuk membangun sumberdaya manusia yang tangguh agar mendukung tercapainya visi dan misi organisasi. Manusia dapat menjadi variabel penentu dari kesuksesan suatu organisasi, penggerak dalam suatu manajemen, harta yang berharga yang dimiliki suatu organisasi, tetapi dari seluruh aspek-aspek tersebut akan jauh lebih baik jika diiringi dengan manajemen yang efektif yang merupakan bagian dari suatu keberhasilan organisasi tersebut. Dalam upaya pencapaian tersebut seyogyanya diiringi dengan pelatihan, pengembangan, motivasi dan aspek-aspek lain.

Dewasa ini pemberdayaan karyawan gencar dilakukan, pembahasan mengenai sifat-sifat dan perilaku kerja karyawan dalam suatu organisasi sering dijadikan pembahasan, suatu organisasi membutuhkan sumberdaya manusia yang mempunyai perilaku kewargaan organisasi yang baik. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini bukan hanya perilaku yang harus dikerjakan (*in-role*) tetapi juga perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan (*ekstra-role*).

Perilaku kewargaan organisasi atau *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku positif yang menjadi pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi itu secara efektif, perilaku *ekstra-role* inilah yang dimaksud sebagai *organizational citizenship behavior*.

Sudah seharusnya jika suatu organisasi mengukur kinerja sumberdaya manusia atau karyawannya tidak hanya sebatas perilaku *in-role* atau sebatas pekerjaan yang terdapat dalam deskripsi pekerjaannya saja, yang menjadi tanggung jawabnya, bagaimanapun juga diperlukan peran ekstra demi terselesainya tugas-tugas dalam perusahaan.

Kontribusi pekerja yang lebih dari kerja formal inilah bagian dari *organizational citizenship behavior* (Smith et al., Dalam Ferry 2007:9).

Perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) selanjutnya disebut OCB sangat positif jika dimiliki oleh karyawan, karena suatu organisasi dipandang dari perspektif tujuan atau orientasi kerjanya terklasifikasi menjadi dua, yakni *social oriented* dan *profit oriented*. Khusus untuk eksposisi organisasi yang berorientasi terhadap aspek komersial (*profit*) biasa dikonotasikan dengan istilah perusahaan, perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang melakukan lebih dari sekedar tugas atau kewajiban mereka – yang memberikan kinerja lebih dari sekedar yang diharapkan perusahaan, antara lain perilaku-perilaku membantu menyelesaikan tugas individu lain dalam tim, atau mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra tanpa adanya *reward* ketika tugas yang harus dikerjakannya sudah selesai.

Karyawan yang memiliki tingkat OCB yang tinggi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan, begitupun dengan lembaga keuangan mikro syariah, khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang selanjutnya disebut BPRS di Yogyakarta. Untuk mencapai suatu perkembangan yang diharapkan, kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting, sehingga perlu adanya suatu penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara berkelanjutan. Untuk mencapai suatu perkembangan yang diharapkan, kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting, sehingga perlu adanya suatu penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara berkelanjutan. Mengingat tingkat kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia BPRS masih terbatas sedangkan jumlah BPRS yang terus bertambah seharusnya memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas, berdasarkan data statistik perbankan syariah Bank Indonesia untuk jumlah BPRS di DIY per Januari 2012 terdapat 11 bank dari keseluruhan jumlah BPRS di Indonesia yang pada September 2011 telah mencapai 154 bank dengan 362 kantor. Sedangkan hingga Januari 2012 jumlah karyawan di BPRS seluruh Indonesia mencapai 3963 karyawan. Dengan realita yang seperti itu, diharapkan karyawan yang ada dapat memberikan kontribusi dengan maksimal agar dapat membantu mendukung perkembangan BPRS.

Ulrich (1998) dalam Ferry (2007:5) mengatakan bahwa kunci sukses sebuah perubahan adalah pada sumberdaya manusia yaitu sebagai inisiator dan agen perubahan terus menerus, pembentukan proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi, sumberdaya manusia dalam suatu perusahaan memiliki keanekaragaman yang cukup tinggi, adanya keanekaragaman yang cukup tinggi tersebut berarti kemampuan sebagai "*agent of change*" juga akan berbeda-beda. Namun demikian, usaha perubahan organisasi yang membutuhkan

partisipasi dari semua karyawan itu akan tercapai bila juga ada kemauan dari masing-masing individu karyawan untuk berperan sebagai agen perubahan, tidak hanya mengandalkan kemampuan saja, kemampuan tanpa dukungan dengan kemauan, tidak akan menghasilkan peningkatan apapun.

Sumberdaya manusia BPRS di Yogyakarta diharapkan mempunyai tingkat OCB yang tinggi guna meningkatkan tercapainya visi dan misi organisasi. Karena organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan, yang sesungguhnya merupakan bagian dari OCB itu sendiri.

Sebagai karyawan BPRS, seharusnya lebih menanamkan OCB dalam perilaku kerjanya. Salah satu aspek dalam OCB adalah tolong menolong, sifat tersebut disebut juga *helping behavior*. Menurut Poksadoof dalam Duana (2007:27), OCB mempunyai lima aspek yaitu *helping behavior* (sifat menolong), *conscientiousness* (kerelaan terhadap organisasi), *sportmanships* (bertoleransi) *participation in organization* dan *keeping informed* (pengembangan diri). Salah satu aspeknya yakni *helping behavior* yang merupakan perilaku yang membantu orang lain dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya. Islam memandang bahwa perilaku menolong merupakan fitrah manusia yang dibawa sejak lahir, artinya manusia sudah mempunyai sifat-sifat itu dan merupakan sifat dasar dalam membangun

relasi sosial. Bahkan disebutkan dalam Al-Quran yang dicetak dan diterjemahkan oleh PT Karya Toga, 2008, yakni:

﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

"...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolonglah dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya" (QS Al-maidah:2)

Ditegaskan dalam Islam jika dalam kehidupan dibutuhkan sifat *helping behavior* yang merupakan aspek dari OCB.

Dalam religiusitas Islam, manifestasi demensi pengamalan keagamaan meliputi ramah dan baik terhadap orang lain memperjuangkan kebenaran dan keadilan menolong sesama, disiplin dan menghargai waktu, bersungguh sungguh dalam belajar dan bekerja, bertanggung jawab, dapat dipercaya, menghindari zina, menjaga dan melihara lingkungan, mencari rizki dan sebagainya (Amrullah, 2008:33).

Sebagian dari pengamalan tersebut menjadi dasar-dasar dari perilaku OCB, di mana suatu akhlak dapat dilihat dari perilaku yang ditunjukkan. Meliputi keiklasan dalam menolong, bekerja dan juga beribadah, melakukan ibadah semata-mata karena Allah dan berharap keridhoan-Nya. Sehingga perilaku OCB yang *notabene* dilakukan secara sukarela tidak berdasarkan *reward* ataupun *punishment* sangat membutuhkan suatu keiklasan dalam menolong.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pembahasan pada satu variabel permasalahan, yakni tingkat OCB karyawan. Hal ini dikarenakan penulis tidak ingin dibatasi oleh beberapa variabel yang menyempitkan ruang lingkup penelitian penulis, dan tentu saja penelitian ini merupakan

penelitian murni tentang tingkat OCB karyawan BPRS yang dimaksudkan agar dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk penelitian lain. Karena begitu luasnya pembahasan mengenai OCB sehingga diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan banyak inspirasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya dengan menghubungkan dengan variabel-variabel lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS TINGKAT *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN STUDI 3 (TIGA) BPRS DI YOGYAKARTA".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat OCB karyawan BPRS di Yogyakarta?
2. Apa upaya-upaya yang dapat diberikan untuk meningkatkan OCB karyawan khususnya dari aspek pengelolaan sumberdaya manusia?