
Menelisk “Garansi Kecewa”: Studi Kasus Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Berbasis Nilai Islami Pada Karyawan Warung XX

Dian Fithriwati Darusmin^{1,a*}, Siti Mulyani^b

¹Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

²Universitas Ahmad Dahlan

dian.darusmin@psy.uad.ac.id

ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior (OCB), is the individual choice and initiative, not related to the organization's formal reward system but specifically aims to increase organizational effectiveness and religious nuance. Studies between OCB and organizations with religious nuances have been carried out by many previous researchers, but have not referred to the context of the Covid 19 pandemic situation. Therefore, the purpose of this study is to provide an overview of OCB employees from organizations that have religious nuances in the specific context of the Covid pandemic. 19. Organizations are required to adaptations and changes to run organizations and business with minimum impact. This research was conducted with a qualitative method, namely a case study at Warung XX Yogyakarta. The study involved four respondents, two in staff positions and two in supervisory positions. The thematic analysis conducted found two interesting themes related to the emergence of OCB, namely, (1) individual themes including the meaning of work, personal initiative, special behavior and self development. (2) organizational themes include positive perceptions of the organization, perceptions of religious nuances and perceptions of the organization's attitude towards the pandemic. OCB behavior arise due to positive perceptions from employees to the organization, both in normal situations, and during a pandemic.

Keywords: organizational citizenship behaviour (OCB), religious organization, meaning of work

ABSTRAK

Organizational Citizenship Behavior (OCB), adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara khusus bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. 4 Faktor – factor yang memengaruhi OCB karyawan ada banyak, dan salah satunya diduga adalah organisasi yang bernuansa religius. Studi antara OCB dan organisasi dengan nuansa religius sudah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, namun belum merujuk pada konteks situasi pandemic Covid 19. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran OCB karyawan dari organisasi yang memiliki nuansa religius dalam konteks spesifik Pandemi Covid 19 yang melanda dunia termasuk Indonesia. Organisasi dituntut untuk melakukan sejumlah adaptasi dan perubahan agar roda bisnis dna organisasi tetap berjalan, dan minim dampak. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, yaitu Studi Kasus pada Warung XX Yogyakarta. Penelitian melibatkan empat orang responden, dua orang pada jabatan staff dan dua pada jabatan supervisor. Analisis tematik yang dilakukan menemukan dua temuan tema menarik terkait kemunculan OCB yaitu, (1)tema individual meliputi makna bekerja, personal initiative, perilaku istimewa dan self development. (2) tema organisasi meliputi persepsi positif terhadap organisasi, persepsi terhadap nuansa religius dan persepsi terhadap sikap organisasi menghadapi pandemic. Perilaku OCB diduga muncul karena persepsi yang positif dari karyawan kepada organisasi baik dalam situasi normal, maupun dalam masa pandemic.

Kata kunci: organizational citizenship behaviour (OCB), organisasi berbasis religius, kebermaknaan kerja

Pendahuluan

Bisnis kuliner di Yogyakarta tengah amat menjanjikan sebelum adanya pandemic Covid 19 melanda Indonesia. Posisi organisasi dan bisnis saat ini memang berada pada fase bertahan hidup agar tetap mampu melewati krisis yang diakibatkan pandemic. Warung XX, berikutnya akan disebutkan sebagai Warung XX adalah salah satu bisnis kuliner yang berkembang di Yogyakarta didirikan tahun 2002. Awalnya dirintis dari sebuah tenda kaki lima, kawasan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Usaha dari warung kaki lima ini, kini pemilik Waroeng XX yaitu YHY (44) berhasil mendirikan 83 cabang rumah makan. Waroeng XX yang awalnya hanya memiliki enam orang karyawan, saat ini sudah mencapai tiga ribu enam ratus orang karyawan (Kompas.com, 2018)

Keistimewaan Warung XX adalah dalam mengelola perusahaannya menggunakan pendekatan budaya organisasi yang bernuansa Islami, dengan menekankan nilai spiritualitas yaitu Allah menyertai setiap usaha yang dilakukan. Prinsip yang ditanamkan pada setiap batin-batin insan Warung XX adalah bertumbuh dan berkembang nya warung XX sebagai saluran rezeki karena kehendak Allah SWT. Kegiatan yang dilakukan untuk mendukung nilai-nilai tersebut salah satunya kajian agama rutin. Organisasi juga memiliki misi CSR (Community Services Relationship) dengan menyisihkan 1 % untuk berbagi pada masyarakat sekitar. Nilai lain yang berupaya diinternalisasi dalam pengelolaan organisasi adalah rapi, resik, dan professional dalam nafas kekeluargaan. Nilai – nilai yang diamini oleh anggota organisasi dan menjiwai budaya kerja di Warung XX (Kompas.com, 2018). Peneliti mengidentifikasi adanya keberadaan perilaku istimewa anggota organisasi atau disebut Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Warung XX dari hasil wawancara pendahuluan dengan manajemen.

Individu yang berada di tempat kerja yang bernuansa spiritual akan memunculkan perilaku positif karena merasakan pekerjaan lebih bermakna, adanya rasa kebersamaan, dan koneksi dengan orang lain, juga merasakan kebahagiaan dan selaras dengan nilai-nilai organisasi (Wainaina, 2014) . Karyawan yang memiliki perasaan nyaman dalam bekerja akan menimbulkan motivasi intrinsik sehingga dapat menumbuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (Erdianza, Noor dkk. 2020). *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara khusus bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi (Organ, 1988)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberadaan perilaku istimewa atau OCB pada karyawan Warung XX, factor – factor apa saja yang mempengaruhi kemunculannya, dan bagaimana nilai – nilai spiritualitas ditanamkan dan menjiwai kinerja karyawan Warung XX.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Metode ini dipilih untuk mengeksplorasi kehidupan nyata sistem terbatas (kasus) melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi majemuk (Creswell, 2015)

Data penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam, observasi non partisipan, dan studi dokumen terbatas. Subjek penelitian yang dilibatkan di pilih dengan teknik Purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dengan beberapa pertimbangan. Kriteria subjek dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Warung XX, dengan masa kerja minimal 2 tahun, berada pada jabatan staff dan supervisor. Peneliti tidak

melakukan pembatasan usia dan jenis kelamin, juga tidak mempertimbangkan rotasi jabatan subjek karena tidak terhubung langsung dengan tujuan penelitian.

Penelitian dilakukan pada karyawan terpilih menjadi subjek penelitian adalah outlet X di daerah Sleman, Yogyakarta. Pemilihan ini adalah hasil keputusan pihak manajemen Warung XX dengan pertimbangan lokasi dan kepadatan pelanggan.

Penelitian ini akan dilakukan dalam tiga tahapan yaitu, proses mengidentifikasi kasus dan menemukan kekhasannya dibandingkan dengan kasus lainnya. Peneliti kemudian akan memilih kasus untuk diteliti karena kekhasannya dibandingkan kasus lainnya pada tema yang sama. Pada tahap ke dua, peneliti akan melakukan proses pengumpulan data, melakukan analisis atas hasil temuan di lapangan. Selanjutnya pada tahap ke tiga, peneliti akan melakukan penafsiran atau interpretasi data dan menemukan tema atas temuan

Hasil

Analisis data penelitian kualitatif dengan Studi Kasus, sama dengan metode kualitatif pada umumnya akan melalui tahapan pembuatan verbatim hasil wawancara tiap subjek, dilanjutkan dengan koding data dari verbatim wawancara dan observasi, melakukan analisis tema dan sintesis tema melalui proses horizontalizing data.

Tabel 1.1 tema – tema OCB individual

Tema	Subjek 1 (Bgs)	Subjek 2 (Ikh)	Subjek 3 (Vnd)	Subjek 4 (Yyk)	
Makna Bekerja	Mencari nafkah bagian ibadah	dan mencari dan membantu orang tua.	adalah ibadah, nafkah membantu	Bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup dan menambah pengalaman	Bekerja adalah melakukan sesuatu yang disukai (hobi) dan siap berkontribusi
Personal Initiative	Bekerja bisa menambah pengetahuan baru, ketaatan dalam ibadah dan kematangan dalam bersikap	Motivasi spiritual dalam bekerja, ikhlas dan jangan tinggalkan sholat	Berusaha taat pada aturan perusahaan, dating tepat waktu	Saat pandemic berupaya memberi semangat karyawan agar tetap optimis dan sehat, menjaga organisasi tetap stabil	
Perilaku Istimewa (Komitmen, dedikasi, keikhlasan)	Saling <i>back up</i> tugas anggota tim, orientasi layanan dan membantu organisasi bertahan dalam pandemic Covid 19	Siap long shift, <i>back up</i> tugas anggota tim saat dibutuhkan, dan laksanakan ‘garansi kecewa’ sebagai bukti layanan prima	Siap lembur, <i>back up</i> tugas rekan lain saat dibutuhkan, menerima dirumahkan sementara saat lockdown	Siap ‘pasang badan’ dari hal strategik hingga teknis yang bukan tupoksinya.	
Self Development	Ruang belajar pengetahuan baru tentang masakan dan pirantinya	Belajar pengetahuan baru, manajemen konflik dan kepemimpinan	Belajar sabar dan disiplin, baik di tempat kerja maupun di rumah	Ruang belajar beragam ilmu seperti bangku kuliah baik dari situasi sehari – hari, dari atasan dan kajian spiritual	

Perilaku lain yang menarik adalah, saat dihadapkan pada situasi Pandemi Covid19, para karyawan yang menjadi subjek penelitian ini menunjukkan keikhlasan penurunan gaji dan tetap bersemangat bekerja. Karyawan juga menunjukkan kesiapan bekerja dalam banyak situasi yang membuat ruang gerak terbatas selama pandemic. OCB memang diibaratkan sebagai “Good Soldier Syndrome” yaitu perilaku yang ditunjukkan sebagai bentuk komitmen dan dedikasi karyawan pada organisasi. Perilaku ini meliputi ketepatan waktu, perilaku menolong orang lain, inovasi, sikap sukarela (Greenberg & Baron, 2003).

OCB merupakan perilaku yang dipilih secara personal karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi. Merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Individu menentukan sendiri perilaku diluar tugasnya untuk mendukung keefektifan organisasi (Podsakoff dkk, 2000)

Tabel 1.1 tema – tema organisasi

Tema	Subjek 1 (Bgs)	Subjek 2 (Ikh)	Subjek 3 (Vnd)	Subjek 4 (Yyk)
Persepsi tentang organisasi berbasis religius	Program rutin pengembangan spiritual karyawan, CSR dan jam kerja ramah Sholat Jumat	Jam kerja ramah Sholat Jumat, CSR dan program pengembangan spiritual.	Jam kerja ramah Sholat Jumat dan shalat fardhu, CSR dan program rutin pengembangan spiritual baik muslim dan non muslim	Briefing rutin, mengajarkan makna bekerja untuk Allah bukan semata uang
Persepsi Positif thd Organisasi	Budaya kekeluargaan, dan program sedekah rutin dan perusahaan perhatian pada kesejahteraan karyawan.	Perusahaan dengan manajemen yang sudah mapan, dan punya peluang besar di masa depan	Budaya kekeluargaan, perusahaan perhatian pada kesejahteraan karyawan	Menerapkan manajemen dan pengembangan SDM yang baik lewat banyak program seperti spiritual, skill, dan pelatihan semi militer
Persepsi thd organisasi dlm situasi pandemi	Survival mode tanpa mengurangi karyawan	Survival mode tanpa mengurangi karyawan dan menerapkan banyak strategi	Perusahaan taat protocol kesehatan saat pandemic, siap menanggung beban berat saat lock down	Berpihak pada nasib dan kesehatan karyawan, menerapkan banyak strategi bertahan.

Tema – tema dengan nuansa organisasi yang menjadi temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya perilaku istimewa (OCB) dari karyawan Warung XX adalah persepsi yang positif pada organisasi dan bahu – membahu mendukung organisasi melewati badai pandemic Covid 19. Perilaku istimewa tersebut muncul begitu saja tanpa rekayasa atau sebagai akibat adanya system atau aturan dari organisasi. Perilaku siap bekerja long shift dan melebihi jam kerjanya, saling tolong menolong saat jam sibuk dan ketataan pada ‘Garansi Kecewa’ sebagai bentuk orientasi pada layanan prima yang menjadi tujuan organisasi, dapat muncul begitu saja sebagai reaksi dari situasi organisasi.

Kemunculan perilaku ini kemudian mengajukan mengindikasikan bahwa OCB adalah perilaku sukarela, bukanlah sebuah tugas atau kewajiban, dan tidak menghasilkan imbalan secara langsung melalui struktur organisasi formal (Appelbau, 2004). OCB tidak dapat diciptakan atau ditimbulkan dengan mengandalkan kekuasaan dari seorang pimpinan pada bawahannya. Karyawanpun tidak dapat mengharapkan imbalan formal jika mereka menunjukkan perilaku OCB (Organ, 1988)

Budaya organisasi yang bernuansa religius tampak dari melalui sejumlah program rutin seperti kajian Islam, ruang belajar agama, mengaktifkan sedekah sebagai bagian dari CSR organisasi dan mendesain jam kerja yang ramah waktu sholat bagi anggota organisasi. Budaya ini tampak diinternalisasi oleh karyawan dan menjadi rutinitas tanpa beban, sehingga membentuk jiwa religius yaitu memandang bekerja tak semata mencari uang, tetapi bagian dari ibadah kepada Tuhan.

Pembahasan

OCB tidak dapat diciptakan atau ditimbulkan dengan mengandalkan kekuasaan dari seorang pimpinan pada bawahannya. Karyawanpun tidak dapat mengharapkan imbalan formal jika mereka menunjukkan perilaku OCB (Organ, 1988). Perilaku lain yang menarik adalah, saat dihadapkan pada situasi Pandemi Covid19, para karyawan yang menjadi subjek penelitian ini menunjukkan keikhlasan penurunan gaji dan tetap bersemangat bekerja. Karyawan juga menunjukkan kesiapan bekerja dalam banyak situasi yang membuat ruang gerak terbatas selama pandemic. OCB memang diibaratkan sebagai “Good Soldier Syndrome” yaitu perilaku yang ditunjukkan sebagai bentuk komitmen dan dedikasi karyawan pada organisasi. Perilaku ini meliputi ketepatan waktu, perilaku menolong orang lain, inovasi, sikap sukarela (Greenberg dkk, 2003).

Warung XX memiliki komitmen yang tinggi pada nilai - nilai spiritualitas, baik dalam pengelolaan organisasi, namun juga pada pengembangan karyawannya. Program pemberdayaan masyarakat, briefing spiritual, program sedekah dan menganggap karyawan adalah anggota keluarga yang harus dinafkahi didasarkan pada prinsip – prinsip Islam. Hal ini dinilai baik dan diamini oleh para karyawan dengan berupaya menjalankannya dengan baik. Hal itu tergambar dengan mengedepankan kejujuran dalam bekerja, keikhlasan, tidak meninggalkan sholat, jam kerja ramah sholat Jumat, dan sedekah. OCB merupakan perilaku yang dipilih secara personal karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi (Podsakoff dkk, 2000). Merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Individu menentukan sendiri perilaku diluar tugasnya untuk mendukung keefektifan organisasi (Robbins, 2006)

Spiritualitas adalah perasaan dasar yang terhubung dengan diri sendiri, orang lain, dan seluruh alam semesta (Riggio, 2003). Spiritualitas sebagai bentuk spesifik dari perasaan kerja yang memberikan energi Tindakan (Brown, 2003) Spiritualitas dalam konteks pekerjaan masyarakat, melibatkan proses pembentukan dan menjaga hubungan dengan Allah (Mitroff, 1999). Spiritualitas di lingkungan pekerjaan berarti menyadari dan mengidentifikasi sebuah dimensi kehidupan kerja seseorang, yang sifatnya internal dan dapat didikkan, dan dikembangkan melalui melakukan tugas-tugas yang bermakna di dalam kehidupan sosial (Dehler& Welsh, 1994)

Kesimpulan

OCB atau Organizational Citizenship Behaviour adalah perilaku istimewa yang muncul dari anggota organisasi secara sukarela. Perilaku ini muncul begitu saja, bukan dikarenakan adanya system atau pengaturan dari organisasi. Penelitian ini dilakukan di warung XX sebagai organisasi yang memiliki nuansa religius menunjukkan adanya perilaku OCB pada para karyawannya, terutama yang menjadi responden penelitian. Perilaku tersebut tampak dari tema – tema individual seperti memaknai bekerja sebagai ibadah, kemunculan inisiatif, komitmen dan dedikasi pada tugas dan organisasi, dan ikut ambil peran membantu organisasi melewati badai pandemic covid 19 dengan merelakan sejumlah tunjangan dan gaji yang berkurang. Perilaku ini tidak pernah disengaja oleh organisasi untuk diciptakan atau dimunculkan, namun ada begitu saja dan mewarnai kinerja para karyawannya.

Budaya organisasi yang religius diduga membuat anggota organisasi menemukan ‘hal berharga’ dari sekadar aktifitas bekerja dan memperoleh pendapatan untuk hidup. Makna bekerja tampak dalam, dan menjadikan dirinya sebagai bagian penting pertumbuhan organisasi yang bermanfaat untuk umat di sekitarnya turut menjadi nilai lebih yang dimaknai karyawan yang bekerja di Warung XX (Ashmos & Duchon, 2000)

Penelitian ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan perlu penyempurnaan lanjutan. Metode penelitian dengan studi kasus memungkinkan peneliti memperoleh gambaran tentang kontekstual OCB karyawan Warung XX, dan tentu hanya menjadi penggambaran spesifik di tempat penelitian ini dilakukan. Penelitian lain dengan tema serupa dan metode berbeda dimungkinkan untuk memperoleh gambaran utuh tentang OCB karyawan dalam konteks organisasi dengan nuansa religius dan dalam situasi pandemic.

Acknowledgment

Peneliti mengucapkan terimakasih pada pihak Manajemen Warung XX Yogyakarta untuk kesempatan penelitian dan pembelajaran tentang organisasi dengan nuansa religius.

Daftar Pustaka

- Ashmos, D. P., and Duchon, D.: 2000, Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134-145.
- Appelbaum, S. et al.,(2004), "Organizational Citizenship Behavior: a case study of culture, leadership and trust", *Management decision*, Vol. 42, No. 1, p. 13-40
- Brown B.R .2003. *Organizational spirituality: The sceptic's version* Reva Berman Brown Organization; May 2003; 10(2), Sage (London, Thousand Oak, CA dan New Delhi)
- Creswell.Jhon.(2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Dehler, G.E., & Welsh, M.A. (1994). Spirituality and organizational transformation. *Journal of Managerial Psychology*, 9(6), 17–24
- Erdianza, Noor dkk. (2020). The Effect of Work Enjoyment and Work-life Balance on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediator. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)* ISSN: 2394-0913, Volume-4 Issue-7, March 2020
- Greenberg, J. dan Baron, R.A. (2003). *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey : Prentice-Hall International.
- Kompas.com (2018, 16 Mei). "Kisah Perintis Kuliner "Waroeng Spesial Sambal" dari Yogyakarta", Diakses pada 15 Agustus 2020, dari <https://>

- travel.kompas.com/read/2018/05/16/172200627/kisah-perintis-kuliner-waroeng-spesial-sambal-dari-yogyakarta?page=all
- Mitroff, I. I. dan E. A. Denton, "A Study of Spirituality in the Workplace", Sloan Management Review. Summer, 1999.
- Organ DW (1988). Organizational Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books, pp. 93-98
- Organ DW (1988). Organizational Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books, pp. 93-98.
- Robbins SP (2001). Organizational Behavior. San Diego State University. Prentice Hall. 10th Ed.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine J. B. and Bachrach, D. G., (2000), "Organizational Citizenship Behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". Journal of Management, 26, No. 3, p. 513-563
- Robbins, S.P. (2006). Perilaku Organisasi Edisi Lengkap. Jakarta: PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA
- Wainaina, L et al. (2014). Workplace Spirituality as a Determinant of Organizational Commitment amongst Academic Staff in the Private and Public Universities in Kenya. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* December 2014, Vol. 4, No. 12 ISSN: 2222-6990