

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

#### A. Landasan Teori

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

Meningkatkan efektivitas dalam suatu organisasi memang diperlukan, maka individu dalam organisasi memerlukan perilaku untuk menunjang efektivitas tersebut. Perilaku tersebut tidak hanya sesuai dengan perannya (*in role*), tetapi lebih memunculkan perilaku *extra role* dari individu tersebut sehingga kerjasama dalam organisasi optimal dan karyawan bisa semakin solid.

Yoel (2007), perbedaan mendasar antara perilaku *in role* dengan *extra role* adalah pada *reward*. Pada *in role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sanksi (hukuman), sedangkan *extra role* terbebas dari *reward* dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward* yang mereka terima.

Beberapa definisi tentang *Organizational Citizenship Behaviour* dapat dilihat dari sejumlah pendapat dibawah ini:

- a. Aldag dan Rescke (dikutip dalam Rini 2007), mengartikan perilaku ekstra peran (*organizational citizenship behavior*) sebagai berikut:  
“Perilaku ekstra peran diartikan sebagai kontribusi seorang individu dalam bekerja, dimana melebihi persyaratan yang ditetapkan dan penghargaan atas keberhasilan kerja yang dijanjikan. Kontribusi

tersebut seperti perilaku menolong sesama yang lain, kerelaan melakukan pekerjaan tambahan, menjunjung prosedur dan aturan kerja tanpa menghiraukan permasalahan pribadi, merupakan satu bentuk dari *prosocial behaviour*, sebagai perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan suka memberi pertolongan”.

- b. Borman dan Motowidlo (dikutip dalam Novliadi 2007) mengatakan bahwa OCB (*organizational citizenship behavior*) dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.
- c. Organ (dikutip dalam Djati, 2009), OCB (*organizational citizenship behavior*) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Dimensi OCB (*organizational citizenship behavior*) menurut Organ adalah sebagai berikut :

a. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah – masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur – prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber – sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah kontribusi kerja individual melebihi persyaratan kerja formal yang dilakukan dengan sukarela dan tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal. Perilaku ini juga dapat meningkatkan efektivitas organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi.

## 2. *Servis Quality*

Defenisi kualitas pelayanan (*Service Quality*) berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wykof (dikutip dalam Tjiptono, 1996: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Parasuraman, (dikutip dalam Kaihatu, 2008) memberikan batasan tentang pengertian kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang

dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik (berkualitas) dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat *image* tentang merek, iklan, penjualan, dan penentuan harga. Strategi inovator terhadap kualitas layanan biasanya sulit ditiru dibandingkan dengan sekedar konsep layanan itu sendiri.

Kotler (dikutip dalam Kaihatu, 2008) menjelaskan bahwa jasa dapat diperingkat menurut kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*). Pada dasarnya inti dari pengukuran dan penilaian kualitas terletak pada dua sisi, yaitu dari sudut pandang konsumen dalam hal ini harapannya, dan disatu sisi terletak pada sudut pandang manajemen perusahaan dalam hal ini kinerja atas kualitas jasa secara keseluruhan.

Menurut Zeithaml (dikutip dalam Djati, 2009) yang termasuk dalam atribut-atribut kualitas jasa adalah :

a. *Responsiveness*

Atribut ini mengacu pada daya tanggap pelayanan ke konsumen. Seringkali atribut ini berkaitan erat dengan tanggung jawab dan keinginan karyawan dalam upaya penyampaian jasa yang baik serta

membantu pelanggan yang menghadapi kesulitan berkaitan dengan jasa yang dikonsumsi tersebut.

b. *Tangibles*

Atribut ini berkaitan erat dengan elemen fisik atau produk fisik yang memfasilitasi penyampaian jasa. Termasuk dalam atribut ini adalah, peralatan, seragam karyawan, fasilitas fisik lainnya.

c. *Assurance*

Atribut ini mengacu pada kepastian artinya seberapa besar penyedia jasa mampu menumbuhkan rasa percaya dan yakin pelanggan akan kualitas jasanya.

d. *Reliability*

Atribut ini mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam menyampaikan jasa yang dijanjikannya secara akurat dan minim dari kesalahan-kesalahan.

e. *Emphaty*

Atribut ini berhubungan erat dengan hubungan karyawan dan pelanggan. Sejauh mana karyawan perhatian dan peduli pada pelanggan perusahaan.

## **B. Hipotesis**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh S. Pantja Djati (2009) dengan judul “Variabel Antesenden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap *Service Quality* pada Perguruan Tinggi Swasta di

Surabaya”. Hasil dari penelitian tersebut yang akan digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini. Hasil penelitian yang dilakukan oleh S. Pantja Djati menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *service quality* karyawan administrasi dari perguruan tinggi di Surabaya. Hasil pengujian menunjukkan apabila variabel OCB ditingkatkan maka *service quality* karyawan akan meningkat, dan demikian sebaliknya.

Selain itu penelitian Podsakoff, et al (dikutip dalam Noviliadi 2007) secara khusus meneliti tentang keterkaitan OCB dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa organisasi yang tinggi tingkat OCB di kalangan karyawannya, tergolong rendah dalam menerima komplain dari konsumen. Lebih jauh, penelitian tersebut membuktikan keterkaitan yang erat antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan konsumen: semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dikalangan karyawan sebuah organisasi, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada organisasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang ada diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Ada pengaruh *Altruism* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?
- H2: Ada pengaruh *Conscientiousness* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?
- H3: Ada pengaruh *Sportmanship* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*?

H4: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Courtesy* sebagai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Service Quality*?

H5: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Civic Virtue* terhadap *Service Quality*?

