

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Planned Behavior Theory

Teori *Planned Behavior Theory* memiliki fondasi terhadap perspektif kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan tingkah laku yang spesifik. Perspektif kepercayaan dilaksanakan melalui penggabungan beraneka ragam karakteristik, kualitas dan atribut atas informasi tertentu yang kemudian membentuk kehendak dalam bertingkah laku (Yuliana, 2004).

Intensi (niat) merupakan keputusan dalam berperilaku melalui cara yang dikehendaki atau stimulus untuk melaksanakan perbuatan, baik secara sadar maupun tidak (Corsini, 2002). Intensi inilah yang merupakan awal terbentuknya perilaku seseorang. Teori *planned behavior* cocok digunakan untuk mendeskripsikan perilaku apapun yang memerlukan perencanaan (Ajzen, 1991).

Planned behavior theory adalah peningkatan dari *reasoned action theory*. *Reasoned action theory* memiliki bukti-bukti ilmiah bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1975). Beberapa tahun kemudian, Ajzen (1988) menambahkan satu faktor yaitu kontrol perilaku persepsian individu atau *perceived behavioral control*. Keberadaan faktor tersebut mengubah *reasoned action theory* menjadi *Planned behavior theory*.

Planned behavior theory menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang

dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsian orang tersebut. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi (Ajzen, 2005).

Penelitian ini menggunakan *Theory planned behavior* dapat digunakan untuk melihat bagaimana suatu perilaku akan ditampilkan oleh seseorang maka terlebih dahulu individu tersebut harus mengetahui alasan perlunya perilaku tersebut ditampilkan. Pada *theory planned behavior*, intensi dapat dipengaruhi oleh tiga faktor penentu yaitu sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan.¹

1. Sikap terhadap perilaku

Sikap terhadap perilaku merupakan kecenderungan untuk menanggapi hal-hal yang disenangi ataupun yang tidak disenangi pada suatu objek, orang, institusi atau peristiwa (Ajzen, 1991). Sikap terhadap perilaku dianggap sebagai variabel pertama yang mempengaruhi niat berperilaku. Ketika seorang individu menghargai positif suatu perbuatan, maka ia memiliki kehendak untuk melakukan perbuatan tertentu. Pandangan tentang suatu perilaku dipengaruhi oleh keyakinan (*behavioral beliefs*) sebagai akibat dari tingkah laku yang dilakukan. Keyakinan individu meliputi *beliefs strength* dan *outcome evaluation*. Pandangan atas perilaku diyakini mempunyai dampak langsung terhadap kehendak untuk berperilaku yang kemudian diafiliasikan dengan kontrol perilaku persepsian dan norma subjektif (Ajzen, 1991).

¹ Ni Nyoman Anggar Seni dan Ni Made Dwi Ratnadi. *Theory Of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi*, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.12 (2017). Hal.4046

2. Norma subjektif

Norma subjektif merupakan pengakuan desakan sosial dalam memperlihatkan suatu perilaku khusus (Kreitner dan Kinicki, 2001). Norma subjektif adalah manfaat yang memiliki dasar terhadap kepercayaan (belief) yang memiliki istilah *normative belief* (Ajzen, 2005). *Normative belief* adalah kepercayaan terhadap kesepahaman ataupun ketidaksepahaman seseorang ataupun kelompok yang mempengaruhi individu pada suatu perilaku. Pengaruh sosial yang penting dari beberapa perilaku berakar dari keluarga, pasangan hidup, kerabat, rekan dalam bekerja dan acuan lainnya yang berkaitan dengan suatu perilaku (Ajzen, 2006). Fishbein dan Ajzen (1975) mengatakan bahwa kekuatan sosial menjadi bagian dari norma subjektif. Kekuatan sosial yang disebutkan sebelumnya terdiri dari reward atau punishment yang disampaikan oleh individu terhadap individu lainnya, rasa senang individu terhadap individu tersebut, seberapa besar dianggap sebagai seseorang yang berpengalaman serta keinginan dari individu tersebut. Secara normal, menurut Ajzen (2005) cenderungnya suatu individu memiliki pemahaman bahwa individu tersebut menyarankan untuk melaksanakan suatu perilaku maka tekanan sosial yang dirasakan akan semakin besar, sebaliknya apabila memberikan sugesti untuk tidak melaksanakan suatu perilaku maka tekanan sosial yang dirasakan cenderung berkurang.

3. Kontrol perilaku persepsian

Kontrol perilaku persepsian adalah ukuran kepercayaan seseorang mengenai seberapa sederhana atau kompleksnya melaksanakan

suatu perbuatan (Hogg dan Vaughan, 2005). Kontrol perilaku dapat juga diartikan sebagai pemahaman mengenai sederhana atau kompleksnya dalam melakukan perbuatan atas dasar pada pengalaman terdahulu dan kendala yang dapat dicari solusinya dalam melakukan suatu perbuatan (Feldman, 1995).

Seseorang yang mempunyai sikap dan norma subjektif yang mendukung dalam melakukan perbuatan tertentu akan sangat bergantung pada dukungan kontrol perilaku persepsian yang ia miliki. Keberadaan faktor pendukung memberikan peran penting dalam hal pengendalian atas kontrol perilaku. Begitu pula sebaliknya, semakin sedikit faktor pendukung yang dirasakan oleh suatu individu maka individu tersebut akan kesulitan untuk memahami perilaku yang dilakukan (Ajzen, 2005). Seorang yang memiliki sikap yang positif, dukungan dari orang-orang disekitar dan sedikitnya hambatan untuk melakukan suatu perilaku, maka orang itu akan memiliki niatan yang kuat dibandingkan ketika memiliki sikap yang positif dan dukungan dari orang sekitar namun banyak hambatan yang ada untuk melakukan perilaku tersebut, maka dalam penelitian ini mengenai dalam *theory planned behavior* menggunakan tiga factor penentu: sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan untuk menganalisis pengaruh kepribadian, kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

B. Organizational Citizenship Behavior

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

Organizational Citizenship Behavior merupakan salah satu sikap yang penting dimiliki seorang karyawan, yang menurut Organ

adalah perilaku kerja individu yang bermanfaat bagi organisasi namun tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward. Perilaku yang dilakukan seseorang melebihi deskripsi kerja formal yang diberikan perusahaan secara sukarela serta tidak secara langsung diberikan penghargaan oleh perusahaan.²

Menurut Garay yang dikutip oleh Restin menjelaskan, *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela dari seorang karyawan untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab dan kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan perusahaan. Beberapa contoh OCB adalah perilaku membantu teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan, mencegah terjadinya ancaman bahaya yang dapat merugikan perusahaan, perilaku menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat kerja, patuh terhadap aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja, atau menyelesaikan pekerjaan melebihi standar yang dituntut, bahkan menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra. Dengan OCB, karyawan memberikan kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan perannya di tempat kerja dan *reward* perolehan kinerja. Menurut pandangan Mohammad et al yang dikutip oleh Restin menyebutkan perilaku OCB bisa melampaui indikator kinerja yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan dalam deskripsi pekerjaan formal.³

Robbins dan Judge yang dikutip oleh Linda mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan

² Gita Setya Rini, Mudji Rahardjo, "Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi pada Karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Purwokerto)". Hal.2

³ Restin Meilina, "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan BRI Kediri". Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, Vol XI No 1, 2016. Hal. 62

yang memiliki OCB (*organizational citizenship behavior*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Pandangan Winardi yang dikutip oleh Linda menyebutkan perilaku positif karyawan akan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik.⁴ Demikian dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan:

- a) Perilaku yang bersifat sukarela, dan tidak ada paksaan dalam mengedepankan kepentingan organisasi.
- b) Perilaku individu yang tidak saja berkaitan dengan tugas formal tetapi juga di luar tugas formal.
- c) Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem reward yang formal.

Dalam persepektif Islam *organizational citizenship behavior* (OCB) seperti yang telah dijelaskan dalam teori modern juga memiliki nilai-nilai yang diajarkan dalam islam yaitu Keikhlasan. Menurut Bugi yang dikutip oleh Ilfi menjelaskan Ikhlas secara etimologi berarti bersih dari kotoran dan menjadikan sesuatu menjadi bersih dan tidak kotor. Maka orang yang ikhlas adalah orang yang menjadikan agamanya murni hanya untuk Allah saja dan tidak menyekutukannya dan tidak riya' dalam beramal.

Secara terminologi, ikhlas berarti beramal dengan niat mengharap ridlo Allah tanpa menyekutukannya, memurnikan niat dari kotoran yang dapat merusak. Manusia diciptakan sesungguhnya hanya untuk menyembah Allah dan beribadah dengan penuh ikhlas. Ikhlas merupakan amal perbuatan yang dilakukan tanpa pamrih, tetapi hanya

⁴Linda Kartini Ticoalu, "*Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*". Hal. 783

mengharap ridho Allah SWT. Dengan ikhlas, hati menjadi tenang, pekerjaan yang sulit menjadi mudah dan pekerjaan menjadi ibadah yang bernilai pahala di sisi Allah SWT, Karena itu setiap muslim selayaknya melakukan segala sesuatu amal perbuatan di niatkan semata-mata untuk beribadah kepada Allah, bukan ingin dipuji orang lain, ingin mendapatkan reward ataupun jabatan duniawi.⁵

Pengertian Ikhlas dalam amal terdapat banyak pendapat dari para ulama'. Menurut Syeh Ruwaim Ikhlas yang dikutip oleh Ilfi adalah mengerjakan segala sesuatu dengan tanpa mengharapkan imbalan baik didunia maupun akhirat (al-Ghazali,) sedangkan Imam Junaid memberikan definisi ikhlas sebagai perbuatan menjernihkan amal dari hal-hal yang mengotorinya (al-Ghazali) dengan demikian seseorang yang melakukan amal ibadah tidak bisa dianggap ikhlas selama dalam hatinya masih terselip perasaan amal ibadahnya akan dilihat oleh manusia atau hewan, karena hal ini masih mengandung indikasi riya', kecuali dia menghendaki agar amal ibadahnya diteladani (Muhammad bin Yusuf,)

Menurut Muhammad yang dikutip oleh Ilfi menyatakan bahwa ikhlas adalah bersih dari dua sifat yang kotor, yaitu riya' dan hawa nafsu. Ikhlas bagaikan susu sapi yang nikmat yang diciptakan Allah diantara kotoran dan darah sapi (QS an-Nahl: 66),⁶

⁵ Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam. Hal. 143

⁶ Artinya: Dan sesungguhnya pada binatang ternak itu benar-benar terdapat pelajaran bagi kamu. Kami memberimu minum dari pada apa yang berada dalam perutnya (berupa) susu yang bersih antara tahi dan darah, yang mudah ditelan bagi orang-orang yang meminumnya.

وَإِنَّ لَكُمْ فِي الْأَنْعَامِ لَعِبْرَةً نُّسْقِيكُم مِّمَّا فِي بُطُونِهِ
 مِنْ بَيْنِ فَرْثٍ وَدَمٍ لَبْنَا خَالِصًا سَائِغًا لِلشَّارِبِينَ
 ﴿٦٦﴾

Jika susu tercampur dari kotoran atau darah maka susu tersebut menjadi kotor dan tidak dapat dikonsumsi manusia, begitupun ikhlas, jika dalam beramal diwarnai oleh ingin dipuji manusia maka ikhlas itu akan hilang dan tidak diterima oleh Allah. Manusia diciptakan sesungguhnya hanya untuk menyembah Allah dan beribadah dengan penuh ikhlas, dijelaskan bahwa orang yang ikhlas dalam beramal akan mendapat pahala yang besar Dalam QS. An-Nisa':146⁷

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ
 وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُولَٰئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ وَسَوْفَ
 يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١٤٦﴾

QS. al-An'am:162⁸

⁷ Artinya: 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.

⁸ Artinya: (Katakanlah, "Sesungguhnya salatku, ibadahku) amal ibadahku, yaitu ibadah haji dan lain-lainnya (hidupku) kehidupanku (dan matiku) meninggalku (hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam).

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ
 الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾

Semua ibadah harus dilaksanakan hanya karena Allah, karena sesungguhnya hidup dan mati juga untuk Allah, jadi jika dalam hidup ini melakukan sesuatu bukan karena Allah maka termasuk orang yang merugi dan tidak diterima amalnya. Sebaik-baik amal adalah yang dilaksanakan dengan penuh ikhlas. (QS.al-Mulk:2)⁹

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ
 عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴿٢﴾

Soleh bin Aziz yang dikutip oleh Ilfi Selanjutnya menjelaskan dalam al-Sadid dijelaskan bahwa seseorang yang beramal murni karena Allah SWT dan dia ikhlas dalam beramal dengan keikhlasan yang sempurna, akan tetapi dia mengambil imbalan yang dia jadikan sebagai muqobalah atau sarana dalam pekerjaannya dan agamanya semisal menerima Ju'lu (Imbalan) atas hasil kerja baiknya dan para prajurit muslim yang berperang dan mendapatkan bagian dari harta rampasan (Ghonimah) dan juga seperti harta yang diwakafkan untuk masjid, madrasah dan instansi- instansi Islam lainnya yang sebagian harta tersebut diberikan kepada orang-orang yang

⁹ Artinya: yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun

merawat dan menjaganya maka hal tersebut diperbolehkan dan tidak menjadikan amalnya sebagai amal yang tidak ikhlas sehingga mempengaruhi terhadap kualitas iman dan tauhid orang-orang tersebut.¹⁰

Perilaku citizenship sama seperti perilaku ikhlas, yang dilakukan tanpa mengharap imbalan atau *reward* dari pimpinan, tetapi semata-mata karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan dan membantu sesama.¹¹ Menurut Farid dkk yang dikutip dari Ilfi menyatakan pekerja ikhlas tidak membatasi kuantitas dan kualitas pekerjaannya sebatas nilai gaji yang diterima. Pekerja ikhlas sering kali bekerja lebih lama, lebih serius, lebih banyak dari karyawan lain, karena ia ingin memberi yang terbaik tanpa mengharapkan imbalan tambahan. Ia bahkan akan memberi nilai lebih dari yang diharapkan perusahaan. Ia tidak pernah bertransaksi dalam membantu rekan kerja dan bawahannya. Semua dilakukan karena ia bisa, karena ingin memaksimalkan potensi yang ada pada dirinya sebagai bentuk syukur pada Tuhan.

Orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan sungguh-sungguh dalam kebaikan, baik dalam keadaan sendiri atau orang banyak, baik ada pujian atau tidak. Ali bin Abi Thalib berkata "Orang yang riya memiliki ciri malas jika sendirian, rajin jika di hadapan orang, bergairah dalam beamal jika dipuji dan makin berkurang ketika dicela".

¹⁰Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 143

¹¹ Dalmaisyah Gea, Amiur Nuruddin, Saparuddin Siregar, "Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Di UIN Sumatera Utara", *Jurnal Ilmu Pendidikan Islam dan Keagamaan*, Vol 3, No 2 (2019). Hal.186

Ciri pekerja ikhlas menurut Farid yang dikutip oleh Ilfi juga adalah memiliki kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan, selalu memberi lebih. Seorang pekerja ikhlas selalu berupaya untuk memberikan lebih dari yang diminta darinya. Mereka tidak akan ragu melakukan pekerjaan tambahan yang melampaui deskripsi kerjanya. Mereka juga mau membantu rekan kerja, memudahkan pekerjaannya bahkan membantu berbagai persoalan yang dimilikinya, serta menjadikan harta, tahta, kata dan cinta menjadi sumber manfaat bagi orang lain.

Uraian tentang ikhlas tersebut, dapat disimpulkan bahwa ikhlas merupakan amal perbuatan yang dilakukan tanpa pamrih, tetapi hanya mengharap ridlo Allah SWT. Tanpa ikhlas, amal sebesar apapun tidak diterima oleh Allah. Dengan demikian, setiap muslim harus meakukan amal perbuatan dengan niat semata-mata karena Allah, bukan ingin dipuji orang lain, ingin mendapatkan reward ataupun jabatan duniawi. Perilaku citizenship identik dengan perilaku ikhlas, yang dilakukan tanpa mengharap imbalan atau reward dari pimpinan, tetapi semata-mata karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan dan membantu sesama.¹²

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah:¹³

a. Kepuasan Kerja

¹² Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 144

¹³ Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 142

Organ pada tahun 1983 melakukan penelitian yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Sampai pada tahun 1990an, para peneliti masih menitik beratkan pada kepuasan kerja sebagai leading prediktor dari OCB. OCB hanya terjadi jika pekerja mengalami kepuasan. Pandangan Organ, Podsakoff yang dikutip oleh Ilfi menyebutkan begitu pula Greenberg dan Baron berpendapat bahwa karyawan yang merasa puas akan memberikan sesuatu kembali kepada organisasi yang telah memperlakukannya dengan baik, karyawan akan jujur terhadap rekan kerjanya.

b. Komitmen Organisasi

Faktor lain yang turut mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan merasa bahagia menjadi bagian dari organisasi tersebut, mempunyai kepercayaan dan perasaan yang baik terhadap organisasinya, dan mempunyai keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi, serta bermaksud untuk melakukan apa yang terbaik bagi organisasi sehingga akan lebih memunculkan OCB.

c. Keterlibatan Kerja

Konovsky, Pugh menyatakan keterlibatan kerja terkait dengan OCB karena pada keterlibatan kerja terdapat penilaian subjektif seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan.

d. Motivasi

Menurut Panner menjelaskan bahwa yang dapat menyebabkan OCB adalah *personality* dan motivasi, yang mana sebelumnya belum ada peneliti yang menemukan bahwa motivasi menjadi

penyebab munculnya OCB. Tang dan Ibrahim melakukan penelitian di Timur Tengah, bahwa yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan *intrinsic dan ekstrinsic, self esteem*/motivasi.

e. Dukungan Kepemimpinan

Organ, Padsakoff menjelaskan adanya dukungan dari atasan juga turut mempengaruhi OCB. Dukungan yang diberikan oleh pemimpin dapat memunculkan sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi, serta mempunyai keinginan untuk membantu rekan sekerjanya dan akan lebih kooperatif. Dengan demikian, kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja. Barbuta dan Schol menemukan bahwa yang dapat mempengaruhi OCB adalah perilaku kepemimpinan, dengan korelasi yang sangat kuat.

Robbins & Judge juga menyebutkan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Menurut Luthans dalam Meydy menjelaskan begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.¹⁴

¹⁴ Meydy Fauziridwan, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, Abdul Aziz Ahmad, "Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank

Faktor-faktor yang memengaruhi munculnya OCB adalah budaya dan iklim, kepribadian dan suasana hati, dukungan organisasional, kualitas interaksi atasan dan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin.¹⁵

a. Budaya dan Iklim Organisasi.

Konovsky dan Pugh menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship beviour*.

b. Kepribadian dan suasana hati (mood).

Menurut Elanain, kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selanjutnya, hasil dari studi ini mempunyai implikasi praktis yang penting dalam proses seleksi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang paling penting dalam memprediksi OCB. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa proses seleksi karyawan untuk mendapatkan target pelamar memiliki kepribadian yang baik sehingga dapat meningkatkan staf OCB. Selain itu menurut Purba dan Seniati menyatakan kepribadian memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap OCB. Peneliti melihat dari sisi

BUMN di Purwokerto)", *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, Volume 20 Nomor 01 Tahun 2018. Hal. 8

¹⁵Dian Anggraini Kusumajati, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan". *Jurnal HUMANIORA* Vol.5 No.1 April 2014. Hal. 65

budaya karyawan Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Dapat dikatakan bahwa makin terikat karyawan tersebut secara emosional dengan perusahaan, maka makin cenderung ia membantu rekan kerja dan atasan dalam hal penyelesaian tugas, pencegahan masalah dalam bekerja, dan pemberian semangat dan penguatan, serta makin cenderung karyawan membantu organisasi secara keseluruhan, dengan cara menoleransi situasi yang kurang ideal dalam bekerja, peduli pada kelangsungan hidup perusahaan, dan patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan.

c. Dukungan Organisasional

Studi Shore dan Wayne menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (Perceived Organizational Support/POS) dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung organisasi akan memberikan umpan balik (feedback) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku citizenship.

d. Kualitas interaksi atasan dan bawahan

Menurut Novliadi menjelaskan persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan merupakan faktor yang menyebabkan *organizational citizenship behavior* karyawan. Makin tinggi persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, maka makin tinggi *organizational citizenship behavior* karyawan. Faktor kesediaan atasan menggunakan otoritasnya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi bawahan memecahkan masalah yang dihadapi

merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi OCB. Menurut Wayne, Shore, dan Leden menyebutkan karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan. Sedangkan karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang rendah dengan atasannya lebih cenderung menunjukkan pekerjaan yang rutin saja dari sebuah kelompok kerja.

e. Masa Kerja

Sommer, Bae, dan Luthans mengemukakan masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.

f. Jenis Kelamin

Morrison membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita. Pandangan Diefendorff, Brown, Kamin, & Lord, Wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan, dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka.

3. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Luthans yang dikutip oleh Ilfi mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ke dalam banyak bentuk, tetapi bentuk utamanya adalah Altruism (membantu saat rekan kerja berhalangan),

kesungguhan (misalnya lembur untuk menyelesaikan proyek), kepentingan Umum (misalnya rela mewakili perusahaan untuk program bersama), sikap sportif (misalnya ikut menanggung kegagalan proyek yang mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasihat anggota. Sopan (misalnya memahami dan berempati walaupun saat dikritik).

Organ berpendapat bahwa OCB diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku:¹⁶

- a. *Altruism* (perilaku membantu orang lain): Perilaku kebijaksanaan membantu orang lain terkait tugas atau masalah organisasi
- b. *Sportsmanship* (perilaku yang sportif) : Kemauan pekerja untuk toleransi dalam keadaan kurang ideal tanpa complain, keluhan, mencemooh, dll.
- c. *Courtesy* (menjaga hubungan baik) : Perilaku kebijaksanaan dengan tujuan mencegah masalah antar sesama
- d. *Civic virtue* (kebijaksanaan warga): perilaku kebijaksanaan individu yang menunjukkan tanggungjawab yang meliputi konsern dalam kehidupan organisasi.
- e. *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian): Perilaku kebijaksanaan melebihi kewajibannya yg ditetapkan oleh aturan organisasi

Organ (dalam Podsakoff & Mackenzie, 1994) juga menambahkan dengan (6) *peacekeeping* dan (7) *cheerleading*. *Peacekeeping* yaitu tindakan-tindakan yang menghindari dan menyelesaikan terjadinya konflik interpersonal (sebagai stabilisator

¹⁶ Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 143

dalam organisasi). Sementara *cheerleading* diartikan sebagai bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi.

Williams dan Anderson yang dikutip Dian membagi OCB menjadi dua kategori, yaitu OCB-O dan OCBI. OCB-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, seperti kehadiran di tempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. OCB-I merupakan perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, seperti membantu rekan yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian secara pribadi pada karyawan lain. Kedua bentuk perilaku tersebut akan meningkatkan fungsi keorganisasian dan berjalan melebihi jangkauan dari deskripsi pekerjaan yang resmi. Menurut Organ yang dikutip Dian menyatakan bahwa aspek-aspek OCB seperti *altruism*, *courtesy*, *peacekeeping* dan *cheerleading* termasuk dalam kategori OCB-I, sementara *conscientiousness*, *civic virtue* dan *sportsmanship* dikategorikan sebagai OCB-O.¹⁷

Adapun bentuk-bentuk OCB yang telah dijelaskan, jika dilihat dalam perspektif Islam adalah sebagai berikut :¹⁸

a. *Altruism (Taa' wun)*

Seorang muslim agar selalu membantu saudaranya yang lain.

Allah menjanjikan bahwa orang yang suka membantu orang

¹⁷ Dian Anggraini Kusumajati, “*Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan*”. Hal. 65

¹⁸ Ilfi Nur Diana, “*Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam*”. Hal. 145

lain, maka akan dibantu dan diberi kemudahan oleh Allah SWT. Muslim meriwayatkan hadits berikut;

Nabi bersabda ; *“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 seorang Islam maka Allah akan menutup aibnya di dunia-akhirat, Allah akan selalu menolong hambanya selagi hambanya menolong saudaranya”*.¹⁹

Setiap perbuatan yang dilakukan oleh seorang muslim kepada saudaranya yang lain dihitung oleh Allah sebagai sedekah. Muslim meriwayatkan hadits sebagai berikut:

“Setiap muslim itu bersedekah, jika tidak mampumaka berbuat sesuatu dengan tangannya dan bermanfaat untuknya dan mersedekahkannya, jikatidak mampu maka membantu orang yang membutuhkan dan yang kesusahan, jika tidak mampu maka berbuat baik, jika tidak mampu maka mencegah kejelekan, semua itu termasuk sedekah”.²⁰

Hadits tersebut memberi pengertian bahwa sedekah bukan hanya berupa harta, tetapi membantu rekan kerja menyelesaikan tugas termasuk sedekah, Tarmudzi juga meriwayatkan bahwa menghilangkan batu atau duri dapat diartikan sebagai membantu orang lain atau menghilangkan kendala yang dihadapi adalah termasuk sedekah. Senyummu menghadapi saudaramu adalah sedekah, amar ma’ruf dan

¹⁹HR. Muslim: 4867.

²⁰HR. Muslim:1676

nahi munkarmu adalah sedekah, petunjukmu pada orang yang tersesat adalah sedekah, menghilangkan batu dan duri atau halangan di jalan adalah sedekah, mengosongkan timbamu untuk timba saudaramu adalah sedekah.

b. Sportif

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 saling menasihati satu sama lain, sebagai upaya mengingatkan jika terjadi kesalahan atau kealpaan sebagai manusia, lihat QS.Al-ashr:1-3.²¹

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾

إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾

إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا

بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

²¹ Artinya: Demi masa. (1), Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, (2), kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran. (3)

Rasulullah bersabda: *aku diutus untuk menegakkan sholat, mengeluarkan zakat dan saling menasihati sesama saudara sesama muslim*".²²

Hadits tersebut mengajarkan perbuatan saling menasihati dengan perintah solat dan zakat. Begitu pentingnya perilaku ini, sehingga Jarir bin Abdillah mempunyai komitmen besar kepada nabi untuk melaksanakan solat, mengeluarkan zakat dan menasihati kepada setiap muslim. Menasihati dalam hadits tersebut dapat diartikan memberikan masukan demi kebaikan orang lain ataupun organisasi. Nabi juga menyarankan agar dalam bermasyarakat saling mempermudah, saling memberi masukan, mengajari sesuatu yang belum diketahui, dan tidak marah atau emosi ketika orang lain tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Ini dapat dipahami bahwa dalam berorganisasi, seseorang tidak boleh mengedepankan emosinya dalam bergaul atau berperilaku, tetapi harus positif, saling menghargai dan memberikan jalan buat orang lain.

Perilaku positif lainnya terkait sportmanship adalah keterbukaan dan kejujuran, yang mana kejujuran merupakan kata kunci kebahagiaan seorang yang abadi, yaitu surga. Bukhori meriwayatkan hadits berikut :

Nabi bersabda: *"Kejujuran mendatangkan kebaikan, kebaikan menunjukkan ke surga, maka hendaknya seseorang berbuat jujur hingga menjadi orang yang jujur. Kebohongan menunjukkan kejelekan, kejelekan menunjukkan ke neraka,*

²²HR.Bukhori: 55

*orang yang berbohong ditulis oleh Allah sebagai pembohong”.*²³

a. *Courtesy* (Persaudaraan)

Seorang muslim hendaknya mencintai saudaranya seperti mencintai dirinya sendiri, sehingga selalu menghindari adanya permasalahan sesama teman. Bukhori meriwayatkan sebuah hadits sebagai berikut :

Nabi bersabda : *“Tidak dikatakan beriman orang yang tidak mencintai orang lain sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri”.*²⁴

b. *Civic virtue*

Setiap muslim harus peduli orang lain dan juga mendatangi setiap ada undangan pertemuan ilmiah atau rapat. Ini sebagai bentuk kecintaan terhadap organisasi. Bukhori meriwayatkan hadits sebagai berikut :

“Nabi memerintahkan 7 hal dan juga melarang 7 hal, yaitu sambang orang sakit, merawat jinazah, mendoakan orang yang besin, menjawab salam, menolong orang yang teraniaya, memenuhi undangan, menepati janji”.

Hadits tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa empati atau peduli orang lain merupakan karakter seorang muslim, mulai dari hal terkecil seperti mendoakan orang yang bersin, sampai pada hal besar seperti memenuhi undangan apapun dan oleh siapapun baik mahasiswa, masyarakat khususnya pertemuan-pertemuan penting organisasi, juga

²³HR.Bukhori: 5639

²⁴HR.Bukhori:12

seperti menepati janji yang hal ini dapat kita artikan dengan disiplin waktu.

c. *Conscientiousnes (Muja>hadah)*

Seorang muslim harus bersungguh-sungguh, jeli, teliti, hati-hati berlomba-lomba dalam kebaikan tanpa pamrih sedikitpun. Muslim meriwayatkan sebagai berikut :

Rasulullah bersabda : *“Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung pada keteguhan niatnya, barang siapa yang hijrah karena Allah dan Rasulnya maka hijrahnya adalah Allah dan Rasulnya, barang siapa yang hijrahnya karena dunia atau wanita yang ingin dinikahnya, maka hijrahnya tergantung pada niatnya”*.²⁵

Hadits tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melakukan segala perbuatan maka harus dilandasi oleh niat yang teguh sehingga dalam implementasinya akan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, walaupun dengan pengorbanan waktu, tenaga dan harta. Karena yang demikian tersebut dipandang sebagai perbuatan yang lebih mulia dari jihad.

4. Motif OCB

Motif *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Islam, yaitu mendapat ridha Allah serta mendapat imbalan akhirat yang lebih baik.²⁶

a. Mendapat ridha Allah

²⁵HR. Bukhari: 916

²⁶Ilfi Nur Diana, “Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam”. Hal. 145

Seseorang berperilaku citizenship (OCB) dikarenakan semata-mata ingin mendapatkan ridha Allah. Perilaku menolong, berkomunikasi dengan baik, bekerjasama dan berpartisipasi kesemuanya muncul dari keinginan mereka untuk berlomba-lomba dalam kebaikan dan balasan yang terbesar dari Allah SWT. Perilaku citizenship yang menekankan kerelaan dan kebaikan, sesuai dengan nilai-nilai dalam Islam. Pernah terjadi diskusi antara Nabi dengan sahabat, mereka bertanya tentang perbuatan yang lebih mulia dari jihad, Nabi menjawab yaitu orang yang melakukan perbuatan dengan tanpa mengharapkan imbalan apapun. Bukhari meriwayatkan sebagai berikut:

Nabi bersabda :Amal apakah di hari ini yang paling mulia? Mereka menjawab “jihad”, Nabi bersabda, “bukan jihad” tetapi seseorang yang keluar dengan mengorbankan diri dan hartanya dengan tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Hadits tersebut dapat dipahami bahwa perbuatan yang mengorbankan diri, atau harta demi kepentingan orang lain atau organisasi dengan tanpa mengharapkan imbalan atau reward apapun, maka perbuatan yang telah dilakukan tersebut lebih mulia dari jihad atau perang di jalan Allah. Padahal jihad merupakan perbuatan yang paling mulia yang setara dengan keimanan itu sendiri, dan haji yang mabrur.²⁷ Hadits tersebut di atas dapat dijadikan sebagai landasan dasar tentang perilaku citizenship. Dengan demikian motif seorang muslim melakukan OCB adalah karena ingin mencari Ridha Allah dan menginginkan kehidupan yang baik di dunia dan akhirat.

²⁷HR.Bukhari:25

Perilaku *Citizenship* ini sebenarnya bertumpu pada ajaran saling mencintai dan menyayangi (mahabbah), yaitu perilaku yang selalu ingin memberi dan tidak memiliki pamrih atau imbalan, perilaku ini mengedepankan moral dan kemanusiaan. Al-Quran mengajarkan pada ummatnya agar saling menjaga kehidupan di antara manusia pada QS. Al-Ma'idah: 32.²⁸

مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَن قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ
فَسَادٍ
فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ
جَمِيعًا
وَلَقَدْ جَاءَ نُهُمْ رَسُولُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ بَعْدَ ذَلِكَ فِي الْأَرْضِ
لَمُسْرِفُونَ (٣٢)

Menurut Shihab yang dikutip Ilfi, ayat tersebut menunjukkan bahwa dalam pandangan al-Quran semua manusia sama, apapun ras, golongan dan agamanya adalah sama dari segi kemanusiaannya. Oleh sebab itu hendaknya saling menjaga dan mencintai sesama manusia.

b. Mendapat imbalan akhirat yang lebih baik

²⁸ Artinya: Oleh karena itu Kami tetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil, bahwa: barangsiapa yang membunuh seorang manusia, bukan karena orang itu (membunuh) orang lain, atau bukan karena membuat kerusakan dimuka bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh manusia seluruhnya. Dan barangsiapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, maka seolah-olah dia telah memelihara kehidupan manusia semuanya. Dan sesungguhnya telah datang kepada mereka rasul-rasul Kami dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas, kemudian banyak diantara mereka sesudah itu sungguh-sungguh melampaui batas dalam berbuat kerusakan dimuka bumi.

Seseorang melakukan OCB bukan ingin Mendapat reward dari pimpinan tetapi semata-mata ingin mendapat keuntungan akhirat atau balasan dari Allah SWT. Jika keuntungan akhirat yang diharapkan maka akan mendapat keuntungan yang berlipat, tetapi jika hanya ingin keuntungan dunia saja, maka Allah SWT. hanya akan memberinya sebagian keuntungan dunia. Ini termaktub dalam QS. Asy-Syura:20.²⁹

مَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الْآخِرَةِ نَزِدْ لَهُ فِي حَرْثِهِ وَمَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الدُّنْيَا
نُؤْتِهِ

مِنْهَا وَمَا لَهُ فِي الْآخِرَةِ مِنْ نَصِيبٍ (٢٠)

Ayat tersebut menganjurkan agar seorang muslim dalam berbuat kebaikan kepada orang lain hendaknya tidak mengharap imbalan di dunia, tetapi hendaknya mengharap imbalan akhirat, Allah pasti mencatat setiap perbuatan yang dilakukan hambanya sekecil apapun. Setiap kebaikan akan dibalas dengan kebaikan. Sepanjang ajaran ini diingat oleh setiap muslim, maka mereka akan selalu melakukan OCB, karena inti dari OCB adalah berbuat baik tanpa mengharap imbalan atau reward. Ini sangat selaras dengan ajaran Islam.

²⁹ Barangsiapa yang, dengan amal perbuatannya, menginginkan pahala akhirat, Kami akan memberikan pahala itu secara berlipat ganda. Sedangkan orang yang, dalam amal perbuatannya, menginginkan kesenangan dunia saja, akan Kami berikan bagian itu saja. Dan di akhirat kelak, ia tidak akan memperoleh apa-apa.

5. Nilai Yang Membentuk Perilaku Citizenship

Graham dalam Bolino dan Turnley yang dikutip oleh Mimi dkk memberikan konseptualisasi *organizational citizenship behavior* yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini bentuk OCB yaitu:³⁰

- a. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
- b. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
- c. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Organisasi mempunyai nilai- nilai tertentu yang dipegangi oleh para pendirinya dan dipertahankan dalam waktu yang lama oleh penerusnya. Nilai-nilai organisasi tersebut harus diikuti oleh para pegawainya, sehingga sikap dan perilaku yang dimiliki oleh pegawai sebelum masuk organisasi akan berubah dan menyesuaikan dengan nilai-nilai organisasinya. Ini sejalan dengan pendapat Robbins dan juga Brooks yang dikutip oleh Dian

³⁰Mimi Kurnia Nengsih, Handoko Hadiyanto, Trisna Murni, "The Influence Of The Commitment, Morale, Motivation And Organization Climate Of Administration Employee's Toward Organizational Citizenship Behavior (Ocb) And It's Impact Toward Service Quality At Bengkulu University". *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume 15 ,Nomor 7, Oktober 2013. Hal. 934

menjelaskan bahwa nilai (Value) dapat mempengaruhi sikap, perilaku dan persepsi seseorang. Misalnya seorang pegawai sebelum masuk perusahaan memiliki pandangan bahwa pengalokasian imbalan harus berdasarkan prestasi kerja bukan senioritas. Akan tetapi ternyata perusahaan menghargai senioritas bukan prestasi kerja. Maka mau tidak mau seorang pegawai harus menerima dan sejalan dengan kebijaksanaan imbalan menurut perusahaan.

Menurut Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach yang dikutip oleh Dian menyatakan *organizational citizenship behavior* memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Menurut Organ & Ryan Kontribusi yang dikutip oleh Dian menjelaskan *organizational citizenship behavior* merupakan penyumbang yang mungkin atau tidak mungkin menguntungkan pada masa depan. Intinya adalah penghargaan yang bertambah kepada *organizational citizenship behavior* merupakan tidak langsung dan tidak pasti, dibanding dengan kontribusi formal seperti produktivitas yang tinggi atau teknik yang baik atau solusi yang

inovatif. Pada pandangan Jex dikutip oleh Dian, secara umum, *organizational citizenship behavior* mengacu pada perilaku yang bukan merupakan bagian dari *job description* karyawan secara formal (misalnya, membantu rekan kerja; sopan kepada orang lain), atau perilaku yang karyawan tidak dihargai secara formal.³¹

Islam mengajarkan pemeluknya agar menjaga keseimbangan perilaku sosial dengan cara menjalani kebajikan (amal saleh) untuk kepentingan umum. Faktor keberhasilan Nabi membangun masyarakat jahiliyah salah satunya karena ditentukan sikap dan perilaku. Nabi memberikan teladan senantiasa mendahulukan kepentingan bersama daripada kepentingan diri sendiri, kelompok maupun golongan. Kaidah fiqhiyah menyebutkan "tas}arruful ima>m manuw}un bilmas}lah}ati arra'iyah" perilaku pemimpin harus didasarkan atas kebaikan / kemaslahatan ummat". Konsep tersebut dapat dijadikan sumber nilai universal (toleransi, kepedulian sosial, kebersamaan, kesetiakawanan). Misi Islam adalah menjunjung tinggi rasa kasih sayang dan menciptakan persamaan dan keadilan untuk semua manusia (rah}matan lil'alamin). Untuk mencapai cita-cita tersebut Islam memberikan instrumen ajaran diantaranya zakat, infak, sedeqah, waqaf, qurban.

Rockeach and Ball yang diikuti oleh Ilfi menyebutkan menciptakan Rokeach Value Survey (RVS) yang terdiri dari dua kumpulan nilai yang disebut nilai terminal dan instrumental. Nilai terminal dapat dilihat dari outcome seperti kedamaian, kerukunan,

³¹Dian Anggraini Kusumajati, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan", *Jurnal HUMANIORA* Vol.5 No.1 April 2014. Hal. 63

keamanan, kebahagiaan, kecintaan, persamaan, dan lain-lain, sedangkan nilai instrumental merupakan cara- cara yang disukai untuk mencapai nilai terminal. Nilai RVS ini berubah-ubah pada setiap kelompok pekerja. Misalkan pada kelompok kerja tertentu nilai instrumental kejujuran menjadi peringkat pertama, tetapi pada kelompok kerja lainnya nilai kejujuran menjadi peringkat ketiga atau keempat dan seterusnya. Kelompok kerja tertentu menempatkan nilai terminal "persamaan" pada peringkat pertama, tetapi kelompok lainnya menempatkan pada peringkat paling bawah.

Dalam Islam, terdapat nilai-nilai universal yaitu toleransi, kepedulian sosial, kebersamaan, kesetiakawanan. Berkaitan dengan perilaku citizenship, Islam memberikan nilai-nilai yang agung, dengan merujuk pada al-Quran dan Hadits.³²

6. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Perusahaan

Hasil penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi menurut Podsakoff et al yang dikutip Dian mengemukakan terdiri dari meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan

³² Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 147

kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.³³

- a. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan produktivitas rekan kerja. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan best practice ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- b. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan produktivitas manajer. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan/atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- c. *Organizational Citizenship Behavior* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat

³³ Dian Anggraini Kusumajati, “*Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan*”. Hal. 67

perencanaan. Karyawan yang menampilkan conscientiousness yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka. Ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku sportsmanship akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.

- d. *Organizational Citizenship Behavior* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral dan kerekatan (cohesiveness) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. *Organizational Citizenship Behavior* menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja. Menampilkan perilaku civic virtue (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi di antara anggota kelompok, yang

akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok. Menampilkan perilaku courtesy (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

- f. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku sportsmanship (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- g. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Karyawan yang conscientious cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang

perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi. Karyawan yang menampilkan perilaku conscientiousness (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan.

C. Kepribadian

1. Pengertian Kepribadian

Kepribadian adalah pengaruh seseorang kepada orang lain yaitu keadaan kepribadian seseorang dinilai dari pengaruhnya terhadap orang lain. Orang yang berpengaruh atau besar pengaruhnya terhadap orang lain adalah orang yang besar kepribadiannya. Adapun orang kecil pengaruhnya atau tidak mempunyai pengaruh terhadap orang lain adalah orang yang kecil pribadinya. Pengaruh seseorang itu sering dipengaruhi pula oleh jabatan, ilmu, lingkungan sekitar, tempat tinggal, teman dan sebagainya.³⁴

Tahir dikutip dari Robbins definisi yang paling sering digunakan dari kepribadian oleh *Gordon Allport* hampir 60 tahun yang lalu. Ia mengatakan bahwa kepribadian adalah “organisasi

³⁴ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI, 2017). Hal. 25

dinamis pada masing-masing sistem psikofisik yang menentukan penyesuaian unik terhadap lingkungannya”. Banyak penulis yang memberikan defenisi kepribadian yang berbeda, tetapi pada umumnya ada kesamaan, yaitu sesuatu yang unik pada diri seseorang jika berinteraksi dengan orang lain atau lingkungannya. Definisi lain menurut Sigit yang dikutip oleh Tahir menyatakan bahwa kepribadian adalah unik, karena tidak ada orang yang sama persis dengan orang lain, paling-paling hanya mirip saja.³⁵

Secara sederhana dapat diambil kesimpulan bahwa kepribadian adalah Setiap individu memiliki kepribadian masing-masing yang berbeda-beda yang ditunjukkan dengan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain.

Ibn Khaldun berpendapat dalam muqaddimah min Kitab *al-Ibrar*-nya, bahwa dalam diri manusia terdapat lima daya yang menimbulkan lima tingkatan, yaitu:³⁶

- 1) Daya *Maa> 'dinyang* terdiri atas unsur-unsur material dasar, seperti yang ada pada benda-benda abiotek;
- 2) Daya *H}ayawaniyyah* yang sudah ada unsur nyawa, seperti yang ada pada hewan;
- 3) Daya *Insyaniyah* , seperti yang ada pada manusia;
- 4) Daya *Falak* yang memiliki substansi *ruh}iyah*, seperti yang ada pada malaikat; dan

³⁵ Arifin Tahir, *Buku Ajar Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA). Hal. 39

³⁶ Zainal Arifin, “Psikologi Dan Kepribadian Manusia Dalam Perspektif Al-Qur`An”. *Jurnal HIKMAH*, Vol. XII, No. 2, 2016. Hal. 346

- 5) Daya *Al-jami`ah* yang disebut juga daya *ilahiyah*, seperti yang ada pada *insan kamil*. Daya yang terakhir ini meliputi semua yang universe dan particular

Literatur Islam, kepribadian diterjemahkan sebagai *syakhsiyah*, namun kata terakhir itu baru populer diwacanakan dalam psikologi Islam khususnya setelah terjadi sentuhan antara psikologi kontemporer dengan kebutuhan pengembangan wacana keislaman. Bukan berarti karena kurangnya perhatian para ulama atau sarjana muslim, melainkan karena pemaknaan fundamental Islam mengenai nilai kepribadian juga merujuk pada substansi manusia yang melibatkan ruh, tidak sekedar tampilan diri (*syakhs*) yang bersifat empiris saja. Sementara muslim, sederhananya, adalah penganut agama Islam, atau orang Islam.³⁷

Dewasa ini, agama menjadi indikator yang utama dalam menilai moral dan akhlak seseorang. Nilai-nilai spiritual harus dimiliki oleh setiap individu sebagai modal yang baik dalam membangun kepribadian. Individu yang memiliki pemahaman agama yang baik tentu akan melakukan tindakan yang positif seperti membantu orang-orang yang disekitarnya, memperkuat hubungan yang baik dengan sesama, dan saling menghargai perbedaan pendapat yang ada serta mementingkan kepentingan orang banyak dibandingkan dengan kepentingan sendiri.³⁸

³⁷ Radinal Mukhtar Harahap, "Manajemen Pembentukan Kepribadian Muslim Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam". *Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam* Volume 6, Nomor 2, Desember 2017, Hal..639

³⁸ Ramon Ananda Paryontri, "Kepribadian Islami Dan Kualitas Kepemimpinan", *Jurnal UNISIA (Jurnal Universitas Islam)*, Vol. XXXVII No. 82 Januari 2015. Hal. 59

Pada dasarnya kepribadian bukan terjadi secara serta merta akan tetapi terbentuk melalui proses kehidupan yang panjang, adapun sasaran yang dituju dalam pembentukan kepribadian ini adalah kepribadian yang memiliki akhlak mulia. Tingkat kemuliaan akhlak erat kaitannya dengan tingkat keimanan. Sebab Nabi Muhammad SAW mengemukakan bahwa “orang mukmin yang paling sempurna imannya adalah orang mukmin yang paling baik akhlaknya”. Al-Qur’ān dan Sunnah merupakan dua pusaka Rasulullah saw yang harus selalu dirujuk oleh setiap muslim dalam segala aspek kehidupan, satu dari sekian aspek kehidupan yang amat penting adalah pembentukan dan pengembangan pribadi muslim. Pribadi muslim yang dikehendaki oleh Al-Qur’ān dan sunnah adalah pribadi yang shaleh, pribadi yang sikap, ucapan dan tindakannya terwarnai oleh nilai-nilai yang datang dari Allah Swt.³⁹

Al-Mu’jam al-Wasith yang dikutip Radinal mendefinisikan muslim sebagai sebutan bagi siapa saja yang membenarkan (*s}adaqa*) risalah-risalah Muhammad saw. yang ditampakkan dalam sikap tunduk (*khudu’*) dan taat (*qabul*) terhadap seruan dari risalah-risalah tersebut. Al-Mu’jam al-Muhith menerjemahkannya sebagai upaya penyelamatan (*inqazl*) dan wujud penerimaan (*ta’allama*). Dengan makna-makna tersebut, kepribadian muslim dapat diartikan sebagai satu kesatuan yang berada dalam jiwa manusia, yang tidak dapat terpecah belah dalam fungsi-fungsi tertentu. Kesatuan itu dibangun dalam kerangka tunduk (*khudu’*),

³⁹ Rusdiana Navlia Khulaisie, “Hakikat Kepribadian Muslim, Seri Pemahaman Jiwa Terhadap Konsep Insan Kamil”, *Jurnal Reflektika*, Vol. 11, No 11, Januari 2016 M. Hal. 39

taat (*qabul*), dan penerimaan (*ta'allama*) terhadap risalah-risalah Muhammad SAW sekaligus sebagai upaya dan usaha penyelamatan (*inqaz/*) diri dari hal-hal yang merusaknya.⁴⁰ Seseorang yang mengaku muslim seharusnya memiliki kepribadian yang selalu dapat memberi rahmat dan kebahagiaan kepada siapapun dan dalam lingkungan bagaimanapun.

Merujuk kepada pandangan mata orang lain, kepribadian muslim merupakan wujud kepribadian yang menjadikan seseorang itu unik dan berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal inilah yang kemudian menunjukkan lemahnya penggunaan kata “personality” untuk menunjukkan kepribadian karena, merujuk bahasa aslinya yaitu persona (latin), berarti topeng yang digunakan dalam memainkan peran-peran tertentu. Persona sedemikian rupa juga membawa pengertian bahwa kepribadian setiap orang pun mesti menyesuaikan seperti memainkan peran-peran tertentu dengan lingkungan-lingkungan di sekitar dengan cara menampilkan aspek-aspek eksternal yang nyata dan dapat dilihat oleh orang lain. Bahwa topeng, seringkali, juga menipu pandangan orang lain. Maka, adalah menarik ketika merujuk pada penyampaian tegas Allah swt. Tentang “keunikan” yang dibahasakan dengan istilah “kemuliaan” seorang muslim dibanding manusia secara keseluruhan⁴¹.

QS. Al-Hujurat: 13⁴²

⁴⁰ Radinal Mukhtar Harahap, “Manajemen Pembentukan Kepribadian Muslim Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam”. Hal.640

⁴¹ Radinal Mukhtar Harahap, “Manajemen Pembentukan Kepribadian Muslim Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam”. Hal. 641

⁴² Artinya: Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

M. Quraish Shihab menyatakan bahwa kata *akramakum* diambil dari kata *karama* yang pada dasarnya berarti yang baik dan istimewa sesuai objeknya. Merujuk pada makna tersebut dapat dipahami bahwa hakikat kepribadian seorang muslim adalah takwanya.

2. Klasifikasi Kepribadian

Dalam al-Qur`an kepribadian manusia diklasifikasikan menjadi tiga: yaitu orang-orang yang beriman, orang-orang yang kafir, dan orang-orang yang munafik. Masing-masing klasifikasi tersebut mempunyai sifat utama umum yang membedakannya dengan yang lain.⁴³

- a. Pertama, orang beriman disifati dengan berbagai macam sifat antara lain: beraqidah (beriman kepada Allah, para malaikat, kitab-kitab, para rasul, hari akhir, kebangkitan dan perhitungan dan qadla qodar); beribadah (menyembah Allah, melaksanakan shalat, puasa, zakat, ibadah haji, taqwa kepada Allah berserah diri kepada Allah, membaca al-Qur`an); hubungan soisial (pergaulan secara ma`ruf dengan orang lain, dermawan, bijaksana, menyeru kepada yang ma`ruf dan mencegah yang munkar); hubungan kekeluargaan (berbuat

dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.

⁴³ Zainal Arifin, "Psikologi Dan Kepribadian Manusia Dalam Perspektif Al-Qur`An". Hal. 350

baik kepada orang tua, karib kerabat, pergaulan suami istri yang ma`ruf, menjaga kehormatan keluarga); sifat-sifat moral (sabar, lapang dan, adil, melaksanakan amanat, menepati janji kepada Allah dan manusia, teguh dalam kebenaran, mampu mengendalikan hawa nafsu); sifat-sifat emosional dan sensual (cinta kepada Allah, takut akan azab, tidak putus asa akan rahmat Allah, tidak sombong); sifat intelektual dan kognitif (memikirkan alam semesta dan ciptaan Allah, menuntut ilmu); hubungan dengan kehidupan praktis dan professional (tulus dalam bekerja dan menyempurnakan pekerjaan, berusaha dengan giat dalam memperoleh rizki); sifat-sifat fisik (kuat, bersih, sehat, dan suci dari najis).

- b. Kedua, orang kafir disifati dengan berbagai sifat yang merupakan kebalikan dari sifat-sifat orang yang beriman, Sedangkan
- c. Ketiga, Orang munafik sebagaimana disebutkan dalam al-Qur`an:(QS. An-Nisa` : 145)⁴⁴

إِنَّ الْمُنَافِقِينَ فِي الدَّرَكِ الْأَسْفَلِ مِنَ النَّارِ وَلَنْ تَجِدَ لَهُمْ نَصِيرًا
(١٤٥)

Orang munafik disifati dengan berbagai sifat antara lain: dalam masalah aqidah (tidak tegas terhadap aqidah tauhid, dapat berubah disesuaikan dengan tempat di mana berada); dalam soal ibadah (ibadah karena riya` bukan karena Allah); sifat berkenaan hubungan sosial (menyuruh kepada

⁴⁴ Artinya: Sesungguhnya orang-orang munafik itu (ditempatkan) pada tingkatan yang paling bawah dari neraka. Dan kamu sekali-kali tidak akan mendapat seorang penolongpun bagi mereka.

kemungkaran dan mencegah kebaikan, menimbulkan kericuhan dalam barisan muslim dengan berbagai isu, memperdaya orang lain dengan bermulut manis, menarik perhatian, banyak bersumpah palsu); dan sifat-sifat moral (suka mengingkari janji, pembohong, kikir).

3. Faktor Kepribadian

Kepribadian seorang pada umumnya terbentuk oleh faktor keturunan maupun lingkungan, yang diperlunak (*moderated*) oleh kondisi situasi:⁴⁵

a. Keturunan

Keturunan merujuk ke faktor-faktor yang ditentukan pada saat pembuahan. Sosok fisik, daya tarik wajah, kelamin, temperamen, komposisi otot dan refleks, tingkat energi, dan ritme hayati merupakan karakteristik yang umumnya dianggap sebagai atau sama sekali atau sebagian besar dipengaruhi oleh siapa kedua orangtua anda, yaitu oleh susunan hayati, faali (*fisiologis*) dan psikologis yang melekat. Pendekatan keturunan berargumen bahwa penjelasan paling akhir dari kepribadian seorang individu adalah struktur molekul dari gen, yang terletak dalam kromosom.

b. Lingkungan

Faktor lain yang memiliki peran yang cukup signifikan pada pembentukan kepribadian kita adalah budaya dimana kita dibesarkan.

Pengkondisian dini, norma-norma diantara keluarga, teman-

⁴⁵Arifin Tahir, *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. Hal. 41

teman, dan kelompok–kelompok sosial,serta pengaruh–pengaruh lain yang kita alami. Lingkungan yang dipaparkan pada kita memainkan suatu peran yang cukup besar dalam membentuk kepribadian kita.Tokoh yang sangat terkenal dengan teori “Tabula Rasa” Jhon Locke, menurutnya bahwa seorang bayi yang dilahirkan itu adalah ibarat selembar kertas putih. Lingkunganlah yang dapat menentukan apakah kertas putih itu akan menjadi hitam, kuning, merah atau apapun juga.

Para ahli sepakat bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh lingkungannya. Jika seseorang dibentuk dalam rumah tangga yang bahagia, pola perilaku akan bersikap baik misalnya dalam sifat-sifat yang positif seperti peramah, gembira, sabar, toleran, mudah diajak kerja sama, tidak egois danlain-lain. Sebaliknya, jika seseorang dibesarkan dalam keluarga yang tidak bahagia dimana kedua orang tuanya yang sering bertengkar maka sifat-sifat seperti digambarkan di atas tidak akan nampak.

c. Situasi

Faktor ketiga, situasi, mempengaruhi dampak keturunan dan lingkungan terhadap kepribadian.Kepribadian seseorang, walaupun pada umumnya mantap dan konsisten, berubah dalam situasi yang berbeda.Tuntutan yang berbeda dari situasi yang berlainan memunculkan aspek-aspek yang berlainan dari 43 kepribadian seseorang.Oleh karena itu

hendaknya kita tidak melihat pola kepribadian dalam keterpencilan (isolasi).⁴⁶

Langkah-Langkah pembentukan kepribadian muslim, dalam membentuk kepribadian dalam pendidikan Islam diperlukan beberapa langkah yang berperan dalam perubahannya, antara lain:⁴⁷

a. Peran Keluarga

Keluarga mempunyai peran yang sangat besar dalam membentuk kepribadian dalam pendidikan islam. Orang tua menjadi penanggung jawab bagi masa depan anak-anaknya, maka setiap orang tua harus menjalankan fungsi edukasi. Mengenalkan islam sebagai ideologi agar mereka mampu membentuk pola pikir dan pola sikap islami yang sesuai dengan akidah dan syari'at islam.

b. Peran Negara

Negara harus mampu membangun pendidikan yang mampu untuk membentuk pribadi yang memiliki karakter islami dengan cara menyusun kurikulum yang sama bagi seluruh sekolah dengan berlandaskan akidah islam, melakukan seleksi yang ketat terhadap calon-calon pendidik, pemikiran diajarkan untuk diamalkan, dan tidak meninggalkan pengajaran sains, teknologi maupun seni. Semua diajarkan tetap memperhatikan kaidah syara'.

⁴⁶ Radinal Mukhtar Harahap, "Manajemen Pembentukan Kepribadian Muslim Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam". Hal. 642

⁴⁷ Rusdiana Navlia Khulaisie, "Hakikat Kepribadian Muslim, Seri Pemahaman Jiwa Terhadap Konsep Insan Kamil". *Jurnal Reflektika*, Vol. 11, No 11, Januari 2016 M, Hal. 50

c. Peran Masyarakat

Masyarakat juga ikut serta dalam pembentuk kepribadian dalam Pendidikan islam karena dalam masyarakat kita bisa mengikuti organisasi yang berhubungan dengan kemaslahatan lingkungan. Dari sini tanpa kita sadari pembentukan kepribadian dapat terealisasi. Dalam masyarakat yang mayoritas masyarakatnya berpendidikan, maka baiklah untuk menciptakan kepribadian berakhlakul karimah.

Ketiga peran diatas sangat berperan aktif dalam pembentukan kepribadian dalam pendidikan islam karena semua saling mempengaruhi untuk pembentukannya. Untuk merealisasikan kepribadian dalam pendidikan islam yang ada maka diperlukan tiga proses dasar pembentukan:⁴⁸

a. Pembentukan Pembiasaan

Pembentukan ini ditujukan pada aspek kejasmanian dari kepribadian yang memberi kecakapan berbuat dan mengucapkan sesuatu, seperti puasa, sholat, dan lain-lain.

b. Pembentukan Pengertian

Pembentukan yang meliputi sikap dan minat untuk memberi pengertian tentang aktifitas yang akan dilaksanakan, agar seseorang terdorong ke arah perbuatan yang positif.

c. Pembentukan Kerohanian yang Luhur

⁴⁸ Rusdiana Navlia Khulaisie, "Hakikat Kepribadian Muslim, Seri Pemahaman Jiwa Terhadap Konsep Insan Kamil", Hal..51

Pembentukan ini tergerak untuk terbentuknya sifat takwa yang mengandung nilai-nilai luhur, seperti jujur, toleransi, ikhlas, dan menepati janji

Proses pembentukan kepribadian dalam pendidikan islam berlangsung secara bertahap dan berkesinambungan. Dengan demikian pembentukan kepribadian merupakan rangkaian kegiatan yang saling berhubungan dan saling tergantung sesamanya.

Hasan Al Banna merumuskan 10 karakteristik muslim yang dibentuk didalam madrasah tarbawi. Karakteristik ini seharusnya yang menjadi ciri khas dalam diri seseorang yang mengaku sebagai muslim, yang dapat menjadi *furqon* (pembeda) yang merupakan sifat-sifat khususnya (*muwasyafat*):⁴⁹

1) *Saliimul 'Aqiidah*

Aqidah yang bersih (*salimul aqidah*) merupakan sesuatu yang harus ada pada setiap muslim. Dengan aqidah yang bersih, seorang muslim akan memiliki ikatan yang kuat kepada Allah Swt dan dengan ikatan yang kuat itu dia tidak akan menyimpang dari jalan dan ketentuan- ketentuan-Nya. Dengan kebersihan dan kemantapan aqidah, seorang muslim akan menyerahkan segala perbuatannya kepada Allah sebagaimana firman-Nya pada QS Al-An'am:162.⁵⁰

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ (١٦٢)

⁴⁹ Rusdiana Navlia Khulaisie, "Hakikat Kepribadian Muslim, Seri Pemahaman Jiwa Terhadap Konsep Insan Kamil", Hal..52

⁵⁰ Artinya: Katakanlah, "Sesungguhnya salatku, ibadahku) amal ibadahku, yaitu ibadah haji dan lain-lainnya (hidupku) kehidupanku (dan matiku) meninggalku (hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam

Memiliki aqidah yang salim merupakan sesuatu yang amat penting, maka dalam da'wahnya kepada para sahabat di Makkah, Rasulullah Saw mengutamakan pembinaan aqidah, iman atau tauhid.

2) *S}ah}iihul 'Iba>dah*

Ibadah yang benar merupakan salah satu perintah Rasul Saw yang penting, dalam satu haditsnya; beliau menyatakan: “shalatlah kamu sebagaimana kamu melihat aku shalat”. Dari ungkapan ini maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan setiap Peribadatan haruslah merujuk kepada sunnah Rasul Saw yang berarti tidak boleh ada unsur penambahan atau pengurangan.

3) *Matiinul Khuluq*

Akhlak yang kokoh atau akhlak yang mulia merupakan sikap dan prilaku yang harus dimiliki oleh setiap muslim, baik dalam hubungannya kepada Allah maupun dengan makhluk-makhluk-Nya. Dengan akhlak yang mulia, manusia akan bahagia dalam hidupnya, baik di dunia apalagi di akhirat. Karena begitu penting memiliki akhlak yang mulia bagi umat manusia, maka Rasulullah Saw ditutus untuk memperbaiki akhlak dan beliau sendiri telah mencontohkan kepada kita akhlaknya yang agung sehingga diabadikan oleh Allah di dalam Al-Qur'an, Allah berfirman yang artinya: Dan sesungguhnya kamu benar-benar memiliki akhlak yang agung (QS Al-Qalam:4.⁵¹

⁵¹ Artinya: Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung.

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴿٤﴾

4) *Qawiyyul Jismi*

Kekuatan jasmani merupakan salah satu sisi pribadi muslim yang harus ada. Kekuatan jasmani berarti seorang muslim memiliki daya tahan tubuh sehingga dapat melaksanakan ajaran Islam secara optimal dengan fisiknya yang kuat. Shalat, puasa, zakat dan haji merupakan amalan di dalam Islam yang harus dilaksanakan dengan fisik yang sehat atau kuat, apalagi perang di jalan Allah dan bentuk-bentuk perjuangan lainnya. Kesehatan jasmani harus mendapat perhatian seorang muslim dan pencegahan dari penyakit jauh lebih utama daripada pengobatan. Meskipun demikian, sakit tetap kita anggap sebagai sesuatu yang wajar bila hal itu kadang-kadang terjadi, dan jangan sampai seorang muslim sakit-sakitan. Karena kekuatan jasmani juga termasuk yang penting, maka Rasulullah Saw bersabda yang artinya: Mu'min yang kuat lebih aku cintai daripada mu'min yang lemah.⁵²

5) *Mus/aqqaful Fikri*

Intelek dalam berpikir merupakan salah satu sisi pribadi muslim yang penting. Karena itu salah satu sifat Rasul adalah fatonah (cerdas) dan Al-Qur'an banyak mengungkap ayat-ayat yang merangsang manusia untuk berpikir, misalnya firman Allah pada QS Al-Baqarah:219.⁵³

⁵² HR. Muslim

⁵³ Artinya: Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: "Pada keduanya terdapat dosa yang besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya". Dan mereka bertanya kepadamu apa

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا
 أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ
 لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ ﴿٢١٩﴾

Pada Islam, tidak ada satupun perbuatan yang harus kita lakukan, kecuali harus dimulai dengan aktivitas berpikir. Karenanya seorang muslim harus memiliki wawasan keislaman dan keilmuan yang luas. Bisa kita bayangkan, betapa bahayanya suatu perbuatan tanpa mendapatkan pertimbangan pemikiran secara matang terlebih dahulu. Oleh karena itu Allah mempertanyakan kepada kita tentang tingkatan intelektualitas seseorang sebagaimana firman-Nya yang artinya: Katakanlah: “samakah orang yang mengetahui dengan orang yang tidak mengetahui?”, sesungguhnya orang-orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran (QS Az-Zumar :9).⁵⁴

أَمْ مَنْ هُوَ قَانِتٌ أَنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ
 رَبِّهِ
 قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو
 الْأَلْبَابِ ﴿٩﴾

6) *Muja>hidun Linafsihi*

Berjuang melawan hawa nafsu merupakan salah satu kepribadian yang harus ada pada diri seorang muslim, karena

yang mereka nafkahkan. Katakanlah: "Yang lebih dari keperluan". Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu supaya kamu berfikir,

⁵⁴ Artinya: (Apakah kamu hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadat di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran.

setiap manusia memiliki kecenderungan pada yang baik dan yang buruk. Melaksanakan kecenderungan pada yang baik dan menghindari yang buruk amat menuntut adanya kesungguhan dan kesungguhan itu akan ada manakala seseorang berjuang dalam melawan hawa nafsu. Oleh karena itu hawa nafsu yang ada pada setiap diri manusia harus diupayakan tunduk pada ajaran Islam, Rasulullah SAW bersabda yang artinya: Tidak beriman seseorang dari kamu sehingga ia menjadikan hawa nafsunya mengikuti apa yang aku bawa (ajaran islam) ⁵⁵

7) *Hariis}un ‘ala Waqtihi*

Pandai menjaga waktu merupakan faktor penting bagi manusia. Hal ini karena waktu itu sendiri mendapat perhatian yang begitu besar dari Allah dan Rasul-Nya. Allah SWT banyak bersumpah di dalam Al-Qur’an dengan menyebut nama waktu seperti wal fajri, wad dhuha, wal asri, wallaili dan sebagainya. Allah Swt memberikan waktu kepada manusia dalam jumlah yang sama setiap, yakni 24 jam sehari semalam. Dari waktu yang 24 jam itu, ada manusia yang beruntung dan tak sedikit manusia yang rugi. Karena itu tepat sebuah semboyan yang menyatakan: “Lebih baik kehilangan jam daripada kehilangan waktu”. Waktu merupakan sesuatu yang cepat berlalu dan tidak akan pernah kembali lagi. Oleh karena itu setiap muslim amat dituntut untuk memanaj waktunya dengan baik, sehingga waktu dapat berlalu dengan penggunaan yang efektif, tak ada yang sia-sia.

⁵⁵ HR. Hakim

Maka diantara yang disinggung oleh Nabi Saw adalah memanfaatkan momentum lima perkara sebelum datang lima perkara, yakni waktu hidup sebelum mati, sehat sebelum sakit, muda sebelum tua, senggang sebelum sibuk dan kaya sebelum miskin.

8) *Munaz}amun fii Syu'unih*

Teratur dalam suatu urusan adalah termasuk kepribadian seorang muslim yang ditekankan oleh Al-Qur'an maupun sunnah. Oleh karena itu dalam hukum Islam, baik yang terkait dengan masalah ubudiyah maupun muamalah harus diselesaikan dan dilaksanakan dengan baik. Ketika suatu urusan ditangani secara bersama-sama, maka diharuskan bekerjasama dengan baik sehingga Allah menjadi cinta kepadanya. Dengan kata lain, suatu urusan dikerjakan secara profesional, sehingga apapun yang dikerjakannya, profesionalisme selalu mendapat perhatian darinya. Bersungguh-sungguh, bersemangat dan berkorban, adanya kontinuitas dan berbasih ilmu pengetahuan merupakan diantara yang mendapat perhatian secara serius dalam menunaikan tugas-tugasnya.

9) *Qa>dirun 'alal Kasbi*

Memiliki kemampuan usaha sendiri atau yang juga disebut dengan mandiri merupakan ciri lain yang harus ada pada seorang muslim. Ini merupakan sesuatu yang amat diperlukan. Mempertahankan kebenaran dan berjuang menegakkannya baru bisa dilaksanakan manakala seseorang memiliki kemandirian, terutama dari segi ekonomi. Tak sedikit

seseorang mengorbankan prinsip yang telah dianutnya karena tidak memiliki kemandirian dari segi ekonomi. Kareitu pribadi muslim tidaklah mesti miskin, seorang muslim boleh saja kaya raya bahkan memang harus kaya agar dia bisa menunaikan haji dan umroh, zakat, infaq, shadaqah, dan mempersiapkan masa depan yang baik. Oleh karena itu perintah mencari nafkah amat banyak di dalam Al-Qur'an maupun hadits dan hal itu memiliki keutamaan yang sangat tinggi. Dalam kaitan menciptakan kemandirian inilah seorang muslim amat dituntut memiliki keahlian apa saja yang baik, agar dengan keahliannya itu menjadi sebab baginya mendapat rizki dari Allah Swt, karena rizki yang telah Allah sediakan harus diambil dan mengambilnya memerlukan skill atau ketrampilan.

10) *Na>fi'un Ligairihi*

Bermanfaat bagi orang lain merupakan sebuah tuntutan kepada setiap muslim. Manfaat yang dimaksud tentu saja manfaat yang baik sehingga dimanapun dia berada, orang disekitarnya merasakan keberadaannya karena bermanfaat besar. Maka jangan sampai seorang muslim adanya tidak menggenapkan dan tidak adanya tidak mengganjilkan. Ini berarti setiap muslim itu harus selalu berpikir, mempersiapkan dirinya dan berupaya semaksimal untuk bisa bermanfaat dalam hal-hal tertentu sehingga jangan sampai seorang muslim itu tidak bisa mengambil peran yang baik dalam masyarakatnya. Dalam kaitan inilah, Rasulullah saw bersabda

yang artinya: “sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”.⁵⁶

4. Dimensi Kepribadian

Sebuah badan riset terkemuka meyakini bahwa ada lima dimensi kepribadian dasar yang mendasari semua dimensi lainnya. Faktor lima besar tersebut adalah:⁵⁷

- a. *Keekstrovertan*: Suka bergaul, banyak bicara, asertif
- b. *Keramahtamahan*: Baik hati, kooperatif, dan dapat dipercaya
- c. *Kehati-hatian*: Bertanggung jawab, dapat diandalkan, tekun, dan berorientasi pada prestasi.
- d. *Kestabilan emosional*: Tenang, antusias, dan sanggup (positif) menghadapi ketegangan, kegelisahan, kemurungan, dan ketidak amanan (negatif).
- e. *Keterbukaan terhadap pengalaman*: Imajinatif, sensitif secara artistik, dan cerdas.

Menurut Suhendi dan Anggara yang dikutip oleh Wijaya menyatakan kepribadian mengandung beberapa dimensi, indikator, sifat, ciri, unsur, komponen, atau karakteristik. Adapun beberapa teori pengembangan kepribadian menyatakan:⁵⁸

a. Teori Psikoanalitik

⁵⁶ HR. Qudhy dari Jabir

⁵⁷ Wayan Gede Supartha dan Desak Ketut Sintaasih, Pengantar Perilaku Organisasi: Teori, Kasus, dan Aplikasi Penelitian, (Denpasar: CV. Setia Bakti, 2017). Hal. 22

⁵⁸ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI, 2017). Hal. 27

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Sigmund Freud. Menurut teori ini, untuk memahami kepribadian seseorang, kita harus melihat ke dalam dirinya (*intrapsychis*) apa yang menjadi dasar perilakunya. Dalam diri setiap orang terdapat suatu “id” atau untuk mencari kepuasan bagi dirinya sendiri dan *superigo* yang merupakan bagian dari jiwa manusia yang mengandung unsur ideal dan pikiran yang baik.

b. Teori sifat atau perangai

Sifat atau perangai seseorang dapat diteliti dengan berbagai cara. Ada yang berpendapat bahwa sifat seseorang dapat diketahui melalui pendekatan bahwa sifat seseorang dapat diketahui melalui pendekatan biologis. Maksudnya, sifat manusia ditentukan oleh faktor genetisnya masing-masing. Warna mata, rambut, dan bentuk tubuh dapat menunjukkan sifat atau perangai seseorang. Sebagian lagi berpendapat bahwa kepribadian seseorang ditentukan oleh sifat kejiwaan, seperti ketenangan, kehangatan, dan sebagainya. Sifat-sifat kejiwaan ini menjelma dalam cara bertindak.

c. Teori tingkat Kebutuhan

Teori hierarki kebutuhan (*hierarchy of needs*) merupakan teori yang kita kenal dengan teori Maslow atau teori motivasi. Berdasarkan hasil-hasil penelitian, ada lima dimensi besar yang menggambarkan karakteristik kepribadian seseorang individu: ekstrasersi, kemampuan bersepakat, sifat berhati-hati, stabilitas emosional dan terbuka terhadap pengalaman.

- 1) *Extroversion* (ekstroversil): Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang mampu bersosialisasi, suka berkumpul, dan tegas. Sebaliknya adalah individu introvert, ia cenderung pendiam, malu-malu, dan tenang.
- 2) *Agreeableness* (kemampuan bersepakat): suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang baik hati, bisa bekerja sama dan percaya pada orang. Sedangkan orang yang rendah dalam kemampuan bersepakat adalah orang yang dingin, tidak mampu bersepakat, dan antagonistik.
- 3) *Conscientiousness* (sifat berhati-hati). Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang bertanggung jawab, dapat diandalkan, gigih, dan *Kepribadian dan Emosi* terorganisasi. Sedangkan orang yang memiliki sifat tidak hati-hati adalah mereka yang mudah bingung, tidak terorganisir dan tidak handal.
- 4) *Emotional Stability* (kestabilan emosi). Suatu dimensi kepribadian yang mencirikan seseorang yang tenang, percaya diri, kokoh (positif) lawannya gugup, tertekan, dan tidak kokoh (negatif).
- 5) *Openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman). Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang imajinatif, artistik, sensitif, dan intelektual. Sebaliknya adalah dimensi kepribadian yang kontroversial, dan menemukan kenyamanan dalam keakraban.

Mencermati penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa karakteristik kepribadian muslim bukan hanya terbatas pada hal-

hal empiris dan berwujud, melainkan juga yang abstrak dan metafisik. Bahwa kepribadian (*nafs*) itu bukan cuma terdiri dari jasad dan organ-organ tubuh yang terlihat, melainkan juga *ruh*, *qalb*, dan *'aql* yang lebih bermakna nilai dan fungsi.

Selanjutnya, dalam catatan Al Rasyidin, kepribadian yang terdiri dari unsur jasad *ruh-qalb-'aql* tersebut dapat teraktualisasi dalam citra kepribadian berwujud pola pikir (*mafahim*), pola rasa (*za>wuq*), pola tingkah laku (*'ama>l*) dan pola ibadah. Citra inilah yang kemudian dapat dikarakteristikan secara konsisten untuk dilakukan seseorang. Citra ini juga yang kemudian, merujuk pada hakikat kepribadian muslim yang diterangkan sebelumnya, menunjukkan keistimewaan dan keunikan kepribadian seorang muslim dibanding dengan lainnya. Dapat pula dipahami, pola pikir, pola rasa, pola tingkah laku dan pola ibadah seorang muslim itulah yang berkumpul dalam definisi taqwa, yang dirincikan Imam Nawawi sebagai berikut:

- a. Ucapannya selalu jujur disertai dengan hati yang qonaah,
- b. Selalu sabar dengan disertai rasa syukur yang terus menerus karena iman yang paling utama adalah sabar dan bersikap toleran,
- c. Ridho dengan kefakiran disertai dengan *zuhud* yang nyata karena keridhaan orang fakir itu akan mendapatkan keberuntungan atas pahala kefakirannya, jika tidak maka malah sebaliknya yaitu tidak akan mendapatkan keberuntungan,
- d. Banyak ber-tafakkur meskipun dalam keadaan perut yang lapar yaitu dengan ber-tafakkur dalam segala hal,

- e. Senantiasa prihatin disertai dengan rasa takut kepada Allah karena yang dikatakan seseorang berilmu ialah apabila ia merasa takut kepada Allah swt,
- f. Anti berpangku tangan dengan disertai ketawadhuan karena jika kuat memiliki sifat tawadhu' akan terhindar dari sifat sombong,
- g. Selalu bersikap lemah lembut disertai dengan kasih sayang karena siapa saja yang mempunyai sifat lemah lembut dan kasih sayang akan disegani dan dihargai orang lain,
- h. Rasa cinta karena Allah disertai dengan sifat malu karena-Nya,
- i. Ilmu yang bermanfaat dengan disertai amal yang langgengkarena Allah tidak akan memberikan manfaat pada ilmu jika tidak diamalkan,
- j. Iman yang kekal dengan disertai akal sehatkarena sebaikbaiknya karunia adalah akal dan seburuk-buruknya musibah adalah kebodohan.⁵⁹

D. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan di mana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dengan oleh perusahaan

⁵⁹ Radinal Mukhtar Harahap, "Manajemen Pembentukan Kepribadian Muslim Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam". Hal..646

dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan. Baik berbentuk finansial maupun non finansial.⁶⁰

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.⁶¹

Menurut Robbins and Judge yang dikutip oleh Wayan menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) mengacu pada sikap individu secara total terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Bila orang berbicara tentang sikap karyawan, sering kali mereka bermaksud mengatakan kepuasan kerja. Kedua istilah tersebut sering digunakan secara bergantian.⁶²

Menurut Robbins yang dikutip oleh Ely menyebutkan apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaan maupun lingkungan pekerjaan, dia akan mendapatkan energi positif yang dia dapat dari keadaan tersebut. Energi positif akan membuat karyawan tersebut berfikir nyaman, tenang dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan yang puas cenderung berbicara yang baik

⁶⁰ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: Zifatama Publisher, 2008). Hal. 228

⁶¹ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015). Hal. 288

⁶² Wayan Gede Supartha dan Desak Ketut Sintaasih, *Pengantar Perilaku Organisasi: Teori, Kasus, dan Aplikasi Penelitian*. Hal. 34

tentang perusahaan, membantu rekan kerja dan mau mengulang pengalaman positif mereka.⁶³

Secara sederhana dapat disimpulkan kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan kegiatan tersebut.

Dalam Islam, bekerja adalah ibadah. Oleh karenanya, tingkatan tertinggi bagi seorang pegawai muslim dalam melaksanakan pekerjaannya adalah apabila dia seolah-olah melihat Allah. Apabila dia tidak dapat mencapai tingkatan ini, maka paling tidak ia merasa bahwa Allah melihatnya. Syi'ar seorang muslim dalam melaksanakan pekerjaannya adalah mendapatkan keridhaan Allah. Sementara itu Allah tidak akan meridhainya, kecuali jika dia melaksanakan pekerjaan secara sempurna dan profesional.⁶⁴

Kepuasan kerja dalam Islam yang berdasarkan ridha,⁶⁵ juga dapat kita simak dalam firman Allah, Qur'an Surat At-Taubah ayat 59:⁶⁶

⁶³ Ely Kartikaningdyah, Nurul Kameliza Utami, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediasi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*", *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2, September 2017. Hal.259

⁶⁴ Deden Misbahudin Muayyad, "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II". Hal. 80

⁶⁵ Deden Misbahudin Muayyad, "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II". Hal. 85

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

Sharifah Hayaati dalam Saadiah, kepuasan kerja menurut perspektif Islam adalah ketenangan yang diperoleh oleh karyawan sebelum, saat dan setelah melakukan pekerjaan, berdasarkan keyakinan bahwa kerja itu adalah ibadah yang dilakukan demi mencapai keridhaan Allah.⁶⁷

2. Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor antara lain :⁶⁸

- a. Balas jasa yang adil dan layak
- b. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
- c. Berat ringannya pekerjaan
- d. Suasana dan lingkungan pekerjaan
- e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- f. Sikap pemimpin dan kepemimpinannya
- g. Sifat pekerjaan (monoton/tidak)

Menurut Harold E Burt sebagaimana dikutip dalam Sunyoto pada Burhanudin menyebutkan terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:⁶⁹

⁶⁶ Artinya: 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).

⁶⁷Rizki Febriani, Nurul Asfiah & Siti Nurhasanah, "Penerapan Nilai-Nilai Islami dan Relevansinya dengan Peningkatan Komitmen Kerja Karyawan".*Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No.1, Februari 2019.Hal. 24

⁶⁸ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Hal. 230

- a. Faktor hubungan antar karyawan
 - 1) Hubungan antar manajer dengan karyawan
 - 2) Faktor fisik dan kondisi kerja
 - 3) Hubungan sosial di antara karyawan
 - 4) Sugesti dari teman sekerja
- b. Faktor individual, hubungan dengan:
 - 1) Sikap orang terhadap pekerjaan
 - 2) Usia orang dengan pekerjaan
 - 3) Jenis kelamin
- c. Faktor keadaan keluarga karyawan
- d. Rekreasi, meliputi pendidikan

Gilmer dalam bukunya Moch. Asadyang dikutip oleh Arifin berpendapat tentang tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :⁷⁰

- a. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja.

- b. Keamanan kerja.

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama bekerja.

- c. Gaji.

⁶⁹ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Keuangan Syariah*. Hal. 289

⁷⁰ Arifin Tahir, *Buku Ajar Perilaku Organisasi*,,,,,, hlm. 87-88

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang di perolehnya.

d. Manajemen kerja.

Manajemen kerja yang baik adalah yang memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman.

e. Kondisi kerja.

Dalam hal ini adalah tempat kerja, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir.

f. Pengawasan (Supervisi).

Bagi Karyawan, Supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn tover.

g. Faktor intrinsik dari pekerjaan.

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

h. Komunikasi.

Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan banyak dipakai untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak pimpinan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi

karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.

i. Aspek sosial dalam pekerjaan.

Salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja

j. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

3. Mengukur Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan berbagai cara, baik dari segi analisis statistik maupun pengumpulan data. Dalam semua kasus, kepuasan kerja diukur dengan kuesioner laporan diri yang diisi oleh karyawan. Pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan, yaitu kepuasan kerja dilihat sebagai konsep global, kepuasan kerja dilihat sebagai konsep permukaan, dan kepuasan kerja dilihat sebagai fungsi kebutuhan yang terpenuhi.⁷¹

a. Pengukuran kepuasan kerja dilihat sebagai konsep global

Konsep ini merupakan konsep satu dimensi, semacam ringkasan psikologi dari semua aspek pekerjaan yang disukai atau tidak disukai dari satu jabatan.

b. Pengukuran kepuasan kerja dilihat sebagai konsep permukaan.

⁷¹Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi*. Hal. 205-206

Konsep ini menggunakan konsep facet (permukaan) atau komponen, yang menganggap bahwa kepuasan karyawan dengan berbagai aspek situasi kerja yang berbeda itu bervariasi secara bebas dan harus diukur secara terpisah.

- c. Pengukuran kepuasan kerja dilihat sebagai kebutuhan yang terpenuhi

Konsep ini merupakan suatu pendekatan terhadap pengukuran kepuasan kerja yang tidak menggunakan asumsi bahwa semua orang memiliki perasaan yang sama mengenai aspek tertentu dari situasi kerja. Pendekatan ini dikembangkan oleh porter dalam Umam yang dikutip oleh Candra.

Al-Banna et al yang dikutip oleh Deden menjelaskan bahwa dalam membentuk kepuasan kerja, Islam tidak meletakkan ukuran kebendaan sebagai tolak ukur utama. Ukuran utamanya ialah ibadah, yaitu sejauh mana seorang pekerja itu berupaya memastikan tugasnya menjadi ibadah. Dalam hal ini, Islam menegaskan betapa pentingnya seorang atasan menunaikan tanggung jawabnya terhadap pekerja termasuk membayar upah atau gaji yang setimpal, menepati janji, membina hubungan baik, adil, mewujudkan lingkungan yang sehat, dan menunaikan *Amar Ma'ruf Nahi Mungkar*. Dalam suatu hadits Rasulullah saw bersabda “*Bayarlah upah pekerjamu sebelum keringatnya kering*”.⁷²

Menurut Al-Banna *et al* menyebutkan para ulama seperti al Ghazali dan Asy Syatibi merumuskan satu konsep penting yang terkait dengan tujuan dari Syariah (*maqashid asy syariah*) yaitu

⁷² HR. Ibnu Majah

menjaga agama, menjaga nyawa (jiwa), menjaga akal, menjaga keturunan dan menjaga harta. Sehingga apabila perusahaan atau atasan dapat menjaga lima perkara tersebut, maka kebahagiaan akan tercapai. Dengan adanya kebahagiaan, akan muncul kepuasan kerja seperti gambar 2.1:⁷³

Gambar 2.1
Kepuasan Kerja dalam Islam



Bentuk hierarki dalam gambar diatas menegaskan bahwa kepuasan kerja dalam Islam diawali dengan memenuhi kehendak agama karena bekerja merupakan bagian dari ibadah. Tujuan hidup seorang muslim adalah mendapatkan ridha dari Allah yang didapatkan melalui ibadah, pekerjaan, pemenuhan kebutuhan pokok, dan pemenuhan perhiasan hidup seperti yang tergambar dalam gambar 2.2:⁷⁴

Gambar 2.2
Model Perpaduan Kerja dalam Islam



Ridho Allah swt

Ibadah Khususiah

“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kantor Wilayah II”. Hal. 85

“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kantor Wilayah II”. Hal. 85

Kerja adalah Ibadah

Kebutuhan Pokok (makanan, pakaian, tempat tinggal, dll)

Perhiasan Kehidupan (rumah yang sempurna, kendaraan yang bagus, makanan seimbang, dll)

Model perpaduan kerja diatas dibentuk untuk mencapai kepuasan hakiki. Apabila hasil dari pekerjaan baik itu berupa upah, pujian, penghargaan dan lainnya yang diterima berdasarkan nafsu serta diiringi sifat tamak niscaya kepuasan dalam menerima hasil tersebut tidak dapat dinikmati. Oleh karena itu, Islam secara umum mengajarkan kita untuk selalu bersyukur, sabar, ridha, qana'ah, dan memandang dunia adalah ladang menuju akhirat untuk mendapatkan kepuasan yang hakiki.⁷⁵

4. Dampak Kepuasan

Beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan keluarnya pegawai, dan dampak terhadap kesehatan.⁷⁶

a. Dampak Terhadap Produktivitas

Lawler dan Porter dalam Sutrisno, mengaharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja memersepsikan bahwa

⁷⁵ Deden Misbahudin Muayyad, "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II". Hal. 85

⁷⁶ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi*. Hal.206

ganjaran intrinsik (misalnya, rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya gaji) yang diterima keduanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul. Jika tenaga kerja tidak memersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik berasosiasi dengan prestasi kerja, maka kenaikan dalam prestasi tidak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

b. Dampak Terhadap Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja Ketidakhadiran

Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Organisasi melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan orang-orang ini dengan jalan menaikkan upah,

pujian, pengakuan, kesempatan promosi yang ditingkatkan, dan seterusnya. Justru sebaliknya bagi mereka yang mempunyai kinerja buruk, sedikit upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk menahan mereka. Bahkan mungkin ada tekanan halus untuk mendorong mereka agar keluar.

Robbins dalam Sutrisno, ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan kedalam berbagai macam cara. Misalnya, selain Nilai, Sikap dan Kepuasan Kerja meninggalkan pekerjaan, karyawan selalu

mengeluh, membangkang, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka

c. Dampak Terhadap Kesehatan

Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser dalam Sutrisno tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi. Meskipun jelas bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausalnya masih tidak jelas. Diduga bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik dan mental dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan mungkin saling mengukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya yang satu mempunyai akibat yang negatif juga pada yang lain.

5. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Schemerhorn, *et.al* yang dikutip oleh Meydy mengidentifikasi lima dimensi yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu:⁷⁷

- a. Pekerjaan itu sendiri (*work It self*). Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu. Sukar tidaknya suatu

⁷⁷ Meydy Fauziridwan, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, Abdul Aziz Ahmad, "Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank BUMN di Purwokerto). Hal. 5

pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

- b. Penyelia (*supervision*). Penyelia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah/ibu dan sekaligus atasannya.
- c. Teman sekerja (*coworkers*). Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial sebagai pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
- d. Promosi (*promotion*). Faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
- e. Gaji/Upah (*pay*). Faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

6. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator dari kepuasan kerja islami didasarkan kepada unsur penciptaan manusia menurut Al- Quran dengan merujuk kepada interpretasi kejadian oleh al-Ghazali berdasarkan empat hal yaitu:⁷⁸

- a. Pertama kepuasan kerja *ru>hi>yah* yang merujuk kepada kepuasan yang ditunjangi oleh kepuasan intrinsik seorang muslim apabila pekerjaan itu dilakukan demi mencapai

⁷⁸Rizki Febriani, Nurul Asfiah & Siti Nurhasanah, "Penerapan Nilai-Nilai Islami dan Relevansinya dengan Peningkatan Komitmen Kerja Karyawan".Hal. 24

keridhaan Allah dan dalam rangka mendekatkan diri (*taqarrub*) kepada Allah,

- b. Kedua kepuasan kerja intelektual (*'aqliyyah*) yang merujuk kepada kebahagiaan yang di dapat karyawan karena memperoleh ilmu baru dalam pekerjaan mereka,
- c. Ketiga kepuasan kerja sosial (*nafsiyyah*). Pada penelitian ini seorang karyawan yang mencapai kepuasan kerja sosial dalam bekerja adalah kesenangan yang diperoleh karyawan ketika bisa saling mengenal dengan yang lain,
- d. Keempat kepuasan kerja material (*jasadiyyah*). Dalam penelitian ini kepuasan material ini adalah kebahagiaan yang dirasakan karyawan saat memperoleh pembayaran gaji tepat waktu. Dari Abdullah bin Umar, Rasulullah saw bersabda, *“Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering”*.⁷⁹

7. Korelasi Kepuasan Kerja dengan faktor lain

Menurut Mathis dikutip oleh Firmananda menjelaskan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja sangat penting di lingkungan organisasi karena memiliki hubungan dengan perilaku

⁷⁹ HR. Ibnu Majah

karyawan terhadap organisasi dan lingkungan. Kepuasan kerja dapat mendorong untuk terciptanya komitmen organisasional.⁸⁰

Hubungan antara kepuasan kerja dengan variabel lain dapat bersifat positif dan negatif. Kekuatan hubungan mempunyai rentang dari lemah sampai kuat. Hubungan yang kuat menunjukkan bahwa manajer dapat memengaruhi dengan signifikan variabel lainnya dengan meningkatkan kepuasan kerja. Menurut para ahli yang dikutip oleh Ikhwan dkk, terdapat beberapa korelasi kepuasan kerja dengan faktor lain antara lain sebagai berikut:⁸¹

a. *Motivation* (Motivasi)

Pada Haeruddin dan Natsir menyatakan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja, karena kepuasan dengan supervisi juga mempunyai korelasi signifikan dengan motivasi, manajer disarankan memepertimbangkan bagaimana perilaku mereka memengaruhi kepuasan karyawan

b. *Job involvement* (pelibatan kerja)

Menurut Kurniawan menyatakan pelibatan kerja menunjukkan kenyataan di mana individu secara pribadi dilibatkan dengan peran kerjanya. Penelitian menunjukkan

⁸⁰ Firmananda Utama Akbar, Djamhur Hamid, Mochammad Djudi, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB)|Vol. 38 No.2 September 2016. Hal. 82

⁸¹ Ikhwan Maulana Haeruddin, Agung Widhi Kurniawan, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin, dan Fauzan Rustan, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT. Bank Sulselbar di Kota Makassar: Sebuah Tinjauan Green HRM", *Jurnal Conference on Economic & Business Adi Buana University of Surabaya*, Budaya Bisnis Berbasis Ekonomi Hijau di Era Industri 4.0", 4 Agustus 2018. Hal. 48

bahwa pelibatan kerja mempunyai hubungan moderat dengan kepuasan kerja. Hal tersebut, manajer didorong memperkuat lingkungan kerja yang memuaskan untuk mendorong keterlibatan kerja karyawan.

c. *Organization citizenship behavior*

Pada Darwito menjelaskan *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku karyawan di luar dari apa yang menjadi tugasnya. Sebagai contoh adalah adanya bisik-bisik sebagai pernyataan konstruktif tentang departemen, ekspresi tentang perhatian pribadi atas pekerjaan orang lain, saran untuk perbaikan, melatih orang baru, menghargai semangat, perhatian terhadap kekayaan organisasi dan kehadiran di atas standar yang ditentukan. *Organizational citizenship behavior* lebih banyak ditentukan oleh kepemimpinan dan karakteristik lingkungan kerja daripada oleh kepribadian karyawan.

d. *Organizational commitment* (komitmen organisasional)

Musa dan Hasan menyatakan komitmen organisasional mencerminkan tingkatan di mana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan kuat antara komitmen organisasi dan kepuasan. Manajer disarankan meningkatkan kepuasan kerja dengan maksud untuk menimbulkan tingkat komitmen yang lebih tinggi.

e. *Absenteeism* (kemangkiran)

Menurut Haeruddin dan Natsir menyebutkan kemangkiran merupakan hal mahal dan manajer secara tetap

mencari cara untuk menguranginya. Penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan terdapat hubungan negatif yang lemah antara kepuasan dan kemangkiran. Oleh karena itu, manajer akan menyadari setiap penurunan signifikan dalam kemangkiran akan meningkatkan kepuasan Kerja.

f. *Turnover* (perputaran)

Menurut Stone dan Haeruddin menjelaskan perputaran sangat penting bagi manajer karena mengganggu kontinuitas organisasi dan sangat mahal. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif moderat antara kepuasan kerja dan perputaran. Dengan kekuatan hubungan tertentu, manajer disarankan untuk mengurangi perputaran dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

g. *Perceived stress* (perasaan stress)

Haeruddin menyatakan stress dapat berpengaruh sangat negatif terhadap perilaku organisasi dan kesehatan individu. Stress secara positif berhubungan dengan kemangkiran, perputaran, sakit jantung koroner, dan pemeriksaan virus. Penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif kuat antara kepuasan kerja. Diharapkan manajer berusaha mengurangi dampak negatif stres dengan memperbaiki kepuasan kerja. Diharapkan manajer berusaha mengurangi dampak negatif stres dengan memperbaiki kepuasan Kerja.

h. *Job performance* (prestasi kerja)

Kontroversi terbesar dalam penelitian organisasi adalah tentang hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja atau kinerja. Ada yang menyatakan bahwa kepuasan memengaruhi

kepuasan. Penelitian untuk menghapuskan kontroversi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif rendah antara kepuasan dan kinerja (Rivai, 2004).

E. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Kreitner dan Angelo dikutip oleh Mahdani Ibrahim menyatakan, komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seseorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya.⁸²

Pada Riley dikutip oleh Dicky bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan terus bertahan dan kemudian terlibat dalam upaya memperjuangkan visi, misi serta tujuan organisasi sehingga layaklah bahwa setiap organisasi berharap untuk dapat mencapai keunggulan bersaing melalui dukungan komitmen karyawan terhadap organisasinya.⁸³

Luthans dalam Linda mendefinisikan komitmen organisasi dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Komitmen dalam organisasi akan membuat pekerja memberikan

⁸²Mahdani Ibrahim, Saed Armia dan T. Fadhilatul Amri “Peranan Komitmen Organisasi sebagai Mediasi terhadap Efek Etika Perusahaan Kepada perilaku Kewargaan Organisasi Studi pada PT. Bank Aceh Syariah”, *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis* Vol. 19, No. 1, April 2018. Hal. 38

⁸³Dicky Surya Handoko, Muis Fauzi Rambe, “Pengaruh Pengembangan Karir dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja (Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Medan Sukaramai)”, *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol 1, No. 1, September 2018. Hal. 32

yang terbaik kepada organisasi dimana ia bekerja. Bekerja dengan komitmen yang tinggi akan memiliki komitmen terhadap organisasi yang tinggi akan yang cenderung senang membantu, dan dapat dapat bekerja sama.⁸⁴ Secara sederhana dapat disimpulkan komitmen organisasi ialah karyawan yang menunjukkan kesediaan untuk mengusahakan yang terbaik untuk organisasi, dan adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi.

Komitmen organisasi dalam perspektif Islam yaitu dalam kehidupan berorganisasi setiap muslim dituntut untuk berkomitmen terhadap organisasi di dunia dengan satu tuntutan bahwa segala bentuk pertumbuhan dan perkembangan materi harus ditunjukkan demi keadilan, kebenaran dan peningkatan ketakwaan spiritual baik bagi organisasi maupun dirinya sendiri sebagai wujud pertanggungjawaban sebagai khalifah di bumi, tidak hanya komitmen di dalam suatu organisasi yang dibutuhkan, tetapi juga dalam kehidupan beragama. Sebagai seorang muslim juga harus berkomitmen pada diri sendiri untuk selalu menjalankan segala perintah Allah dan menjauhi segala larangan Allah sehingga untuk dapat menjalankan segala larangan-Nya, maka kita harus istiqomah dalam menjalaninya.

Perspektif Islam, komitmen seseorang tercermin dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Komitmen dalam menjalankan kewajiban dan menjauhi larangan Allah SWT merupakan wujud

⁸⁴ Linda Kartini Ticoalu, “*Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*”. Hal. 784

dari komitmen seorang manusia sebagai makhluk Tuhan. Seperti dalam firman Allah dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 146.⁸⁵

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُولَٰئِكَ مَعَ
الْمُؤْمِنِينَ
وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١٤٦﴾

Pada ayat tersebut menerangkan bahwa pahala yang besar adalah balasan bagi yang taubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada agama Allah dan tulus ikhlas mengerjakan agama karena Allah SWT .

Komitmen juga dijelaskan juga dalam Al-Qur'an Surat Al-Fath ayat 10,⁸⁶ digambarkan sebagai berikut:

إِنَّ الَّذِينَ يُبَايِعُونَكَ إِنَّمَا يُبَايِعُونَ اللَّهَ يَدُ اللَّهِ فَوْقَ أَيْدِيهِمْ فَمَنْ نَكَثَ فَإِنَّمَا
يَنْكُثُ
عَلَىٰ نَفْسِهِ وَمَنْ أَوْفَىٰ بِمَا عَاهَدَ عَلَيْهِ اللَّهُ فَمَسْئُوتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١٠﴾

Ayat tersebut dijelaskan bahwa orang yang setia kepada seseorang maka setia kepada Allah, dan barang siapa menepati janjinya maka akan mendapatkan pahala yang besar dari Allah SWT. Allah SWT juga telah berfirman di dalam QS Fussilat ayat 30:⁸⁷

⁸⁵ Artinya: 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.

⁸⁶ Artinya: Bahwasanya orang-orang yang berjanji setia kepada kamu sesungguhnya mereka berjanji setia kepada Allah. Tangan Allah di atas tangan mereka, maka barangsiapa yang melanggar janjinya niscaya akibat ia melanggar janji itu akan menimpa dirinya sendiri dan barangsiapa menepati janjinya kepada Allah maka Allah akan memberinya pahala yang besar.

⁸⁷ Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah" kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: "Janganlah kamu takut dan janganlah merasa

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا

وَأَبشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ ﴿٣٠﴾

Ayat tersebut dapat dipahami bahwa dengan adanya keteguhan hati yang kuat (keyakinan) dalam diri anggota organisasi, maka hal ini akan mendorong anggota organisasi untuk tetap konsisten dan bertanggung jawab secara lahir maupun batin dalam menjalani kontrak dengan organisasi hingga tercapainya tujuan yang menjadi kesepakatan bersama. Pertanggungjawaban selalu berkaitan dengan konsep amanah. Persoalan amanah merupakan hasil transaksi dengan Allah SWT. Manusia diciptakan oleh Allah SWT sebagai khalifah di bumi yang dibebani amanah untuk menjalankan fungsi-fungsi kekhalifahannya.⁸⁸

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Dyne dan Graham dalam Soekidjan, faktor yang mempengaruhi komitmen ada tiga yaitu personal, situasional dan posisi.⁸⁹

a. Personal

- 1) Ciri kepribadian tertentu seperti teliti, *ekstrovert* dan berpandangan positif akan cenderung lebih komit. Individu

sedih; dan gembirakanlah mereka dengan jannah yang telah dijanjikan Allah kepadamu.

⁸⁸ Azzahro. 2015. Komitmen Organisasi dalam Perspektif Islam. Tesis pada Universitas Islam Negeri Malang, Diterbitkan. Hal. 19

⁸⁹ Henry Haris, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 19, No. 2, Desember 2017. Hal. 140

yang lebih berorientasi kepada tim dan menempatkan tujuan organisasi di atas tujuan individu juga akan cenderung lebih komit.

- 2) Masa kerja dan usia akan berhubungan positif dengan komitmen organisasi.
- 3) Tingkat pendidikan yang semakin tinggi menimbulkan harapan yang tidak dapat diakomodir, sehingga komitmennya semakin rendah.
- 4) Jenis kelamin. Wanita umumnya memiliki komitmen yang lebih tinggi karena menghadapi tantangan yang lebih besar dalam mencapai karirnya.
- 5) Status perkawinan juga akan berpengaruh. Karyawan yang telah menikah mempunyai komitmen yang lebih tinggi.
- 6) Tingkat keterlibatan kerja karyawan berhubungan positif dengan komitmen organisasi.

b. Situasional

- 1) Nilai tempat kerja, nilai kualitas, inovasi, kooperasi, partisipasi dan kepercayaan akan mempermudah setiap karyawan untuk saling berbagi dan membangun hubungan erat. Karyawan yang percaya bahwa nilai organisasinya adalah kualitas produk atau jasa, maka karyawan tersebut akan terlibat dalam perilaku yang memberikan kontribusi untuk mewujudkan hal tersebut.
- 2) Keadilan organisasi, meliputi keadilan yang berkaitan dengan alokasi sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan dan keadilan dalam pemeliharaan hubungan antar individu.

- 3) Karakteristik pekerjaan. Karakteristik spesifik dari pekerjaan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan rasa ketertarikan terhadap organisasi.
- 4) Dukungan organisasi mempunyai hubungan yang positif terhadap komitmen organisasi. Hubungan ini didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi memberi dorongan, menghargai kontribusi karyawan dan memberi apresiasi bagi karyawan dalam pekerjaannya. Karyawan akan menjadi lebih komit terhadap organisasinya apabila organisasi peduli terhadap keberadaan dan kesejahteraan karyawan serta menghargai kontribusinya.

c. Posisi

- 1) Masa kerja yang lama akan membuat karyawan lebih komitmen disebabkan oleh kesempatan karyawan untuk menerima pekerjaan yang lebih menantang dan kesempatan promosi yang lebih tinggi, hubungan sosial antar karyawan yang telah terbentuk serta peluang investasi berupa tenaga, waktu dan pikiran yang semakin besar.
- 2) Tingkat pekerjaan. Status sosial ekonomi merupakan prediktor komitmen paling kuat. Status yang tinggi akan cenderung meningkatkan kemampuan motivasi dan juga kemampuan aktif terlibat.

Menurut David dalam Sopiah mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan adalah sebagai berikut:⁹⁰

- a. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian
- b. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- c. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
- d. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

3. Dimensi Komitmen Organisasi

Dimensi komitmen organisasional dikemukakan oleh Meyer dan Allen dalam Luthan yang dikutip oleh Usep yaitu sebagai berikut:⁹¹

⁹⁰Eka Riswanto, "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank Artha Graha International Tbk Pekanbaru", *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau (Jom FEKON)* Vol. 1 No. 5 Juli 2013. Hal. 5

⁹¹ Usep Deden Suherman, "Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islami dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Pemasaran Bank Umum Syariah di Jawa Barat", *Jurnal Ekonomi Islam – Volume 9, Nomor 1 (2018)*. Hal. 61

- a. Komitmen afektif ialah bentuk perasaan emosional karyawan dalam menggambarkan keikutsertaannya pada organisasi. Menurut Georges Yachouchi. Indikator dari komitmen afektif ini adalah bangga menjadi bagian perusahaan, bangga terhadap perusahaan, usaha ekstra, peduli akan nasib perusahaan, dan senang memilih perusahaan sebagai tempat bekerja.
- b. Komitmen kontinuens. Menurut Georges Yachouchi, indikator komitmen kontinuens adalah kesesuaian dengan kebijakan perusahaan mengenai karyawan, loyalitas pada perusahaan, alternatif pekerjaan, keuntungan yang didapat apabila bekerja sangat lama, perubahan jika meninggalkan perusahaan, keputusan kerja pada perusahaan adalah keputusan yang salah.
- c. Komitmen normatif. Menurut Georges Yachouchi, indikator komitmen normatif adalah kecocokan dengan norma-norma perusahaan, perusahaan merupakan yang terbaik sebagai tempat kerja, penerimaan semua tipe pekerjaan, perusahaan sebagai sumber inspirasi.

4. Komponen Komitmen Organisasi

Tiga komponen komitmen organisasional yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer yang dikutip oleh Gita yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Komitmen afektif yaitu keterikatan secara emosional yang dimiliki karyawan dan keyakinan terhadap peran di organisasi, komitmen berkelanjutan. Berkaitan dengan dampak ekonomi yang dirasakan dari bertahan dalam suatu organisasi bila

dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Komitmen normatif Berkaitan dengan kewajiban dan loyalitas untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.

Indikator Komitmen Organisasi yang dikembangkan menurut Allen & Mayer adalah sebagai berikut:⁹²

- a. Komitmen Afektif
 - 1) Senang Berkarir
 - 2) Bergantung pada organisasi
 - 3) Menjadi bagian keluarga organisasi
 - 4) Arti Organisasi
 - 5) Perasaan kuat terhadap organisasi
- b. Komitmen Berkelanjutan
 - 1) Berat meninggalkan organisasi
 - 2) Dampak meninggalkan pekerjaan
 - 3) Perasaan butuh terhadap organisasi
 - 4) Tidak ada pekerjaan lain
 - 5) Kerugian meninggalkan organisasi
- c. Komitmen Normatif
 - a) Perilaku etis
 - b) Loyalitas
 - c) Tidak tepat meninggalkan organisasi
 - d) Kewajiban moral
 - e) Percaya bahwa seorang karyawan harus loyal

⁹² Gita Setya Rini, Mudji Rahardjo, “Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi pada Karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Purwokerto). Hal. 4

F. Penelitian Terdahulu

Pertama, The International Journal Of Management Made Darsana tahun 2014,yang berjudul “Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada BPR di Gianyar Bali”. Hasil penelitian menunjukkan yang menyatakan bahwa kepribadian karyawan pengaruh bekerja pada OCB secara signifikan, dapat disimpulkan dengan mengamati nilai CR dari koefisien jalur dalam hubungan ini adalah 3.702 lebih besar dari t-tabel.⁹³

Kedua, Middle-East Journal of Scientific Research Iqra Abdullah et, al tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kepribadian terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan: Bukti Empiris dari Sektor Perbankan Pakistan”. Hasil penelitian ini menunjukkan dampak dari individu kepribadian pada tingkat komitmen organisasi dan kinerja karyawan dalam organisasi yaitu peran mediasi dari komitmen memiliki hubungan pada kepribadian dan kinerja karyawan.Model ini diuji secara empiris pada sektor karyawan perbankan Pakistan.Dalam analisis data, *Extraversion*, *Agreeableness* dan *Conscientiousness* ditemukan bahwa Kepribadian langsung berpengaruh positif dan signifikan pada komitmen organisasi dan kinerja karyawan dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan untuk mediasi antara hubungan kepribadian dan kinerja karyawan.⁹⁴

⁹³Made Darsana, “The Influence of Personality on Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior”, *The International Journal Of Management*, Vol 3 Issue 4 (October, 2014). Hal. 6

⁹⁴Iqra Abdullah, Rozeyta Omar dan Yahya Rashid. “Effect of Personality on Organizational Commitment and Employees’ Performance: Empirical Evidence from

Ketiga, Diponegoro Journal Of Management Gita Setya Rini, Mudji Rahardjo pada tahun 2014 yang berjudul “Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Purwokerto)”. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi yang diturunkan menjadikomitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif berpengaruhpositif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitianini sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh Meyer et al (2002) jika manajer berupaya untuk meningkatkan komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan berkontribusi dalam peningkatan efektivitas serta keberhasilan organisasi..⁹⁵

Keempat, Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Restin Meilina pada tahun 2016, yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational CitizenshipBehavior* pada Karyawan BRI Kediri”. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara karakteristik pekerjaan terhadap OCB. Jika karakteristik pekerjaan sesuai dengan preferensi karyawan, maka OCB karyawan juga akan tinggi, sebaliknya jika karakteristik pekerjaan tidak sesuai bagi karyawan, maka OCB nya juga rendah kepuasan kerja juga berpengaruh pada OCB, hal ini berarti

Banking Sector of Pakistan”. *Middle-East Journal of Scientific Research* 18 (6), 2013.Hal. 763

⁹⁵ Gita Setya Rini, Mudji Rahardjo, “Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational CitizenshipBehavior*(Studi pada Karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Purwokerto)”.Hal. 11

semakin puas karyawan dalam bekerja maka OCB nya juga akan semakin tinggi, sebaliknya jika karyawan tidak puas dalam bekerja maka OCB nya rendah. Komitmen organisasi juga berpengaruh terhadap OCB, hal ini berarti pada BRI kanca Kediri, semakin tinggi atau kuat komitmen organisasi yang dimiliki karyawan, maka perilaku OCB nya akan semakin tinggi, sebaliknya jika komitmen organisasi karyawan tidak kuat, OCB karyawan juga rendah.⁹⁶

Kelima, Jurnal Pendidikan Manajemen Islam, Sari dkk tahun 2019 yang berjudul “Studi Komitmen Organisasi Karyawan Bank: Peran *Job Involvement* Dan Kepuasan Kerja”. Hasil Penelitian menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi, menunjukkan adanya pengaruh positif sebesar 49,9%, menurut Guilford hasil ini berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi juga komitmen organisasi karyawan Bank X. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa *job involvement* dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi, menunjukkan adanya pengaruh positif sebesar 54,7% menurut Guilford hasil ini berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *job involvement* dan kepuasan kerja karyawan secara bersama-sama, maka semakin tinggi juga komitmen organisasi karyawan Bank X.⁹⁷

⁹⁶Restin Meilina, “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan BRI Kediri”.Hal. 69

⁹⁷ Ajeng Purnama Sari, Syamsul Hadi Senen dan Masharyono, “Studi Komitmen Organisasi Karyawan Bank: Peran *Job Involvement* Dan Kepuasan Kerja”, *Jurnal Pendidikan Manajemen Islam*, Volume 19 No.1 (2019). Hal. 16

Keenam, Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA), Meydi dkk tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank BUMN di Purwokerto)”. Hasil penelitian menunjukkan Variabel kepuasan kerja terhadap OCB diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,505 dengan signifikan alpha 5% yang ditunjukkan oleh nilai t statistic $4,854 > 1,66$. Artinya bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB, maka hal tersebut sesuai dengan Robbins & Judge (2008) menyebutkan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya.⁹⁸

Ketujuh, Jurnal ilmiah bidang Agribisnis dan Ekonomi (Jurnal OPTIMA), Khasbulloh Huda pada tahun yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada PT Citayasa Perdana)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan:⁹⁹

⁹⁸ Meydy Fauziridwan, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, Abdul Aziz Ahmad, “Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank BUMN di Purwokerto)”. Hal. 256

⁹⁹ Khasbulloh Huda, “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening

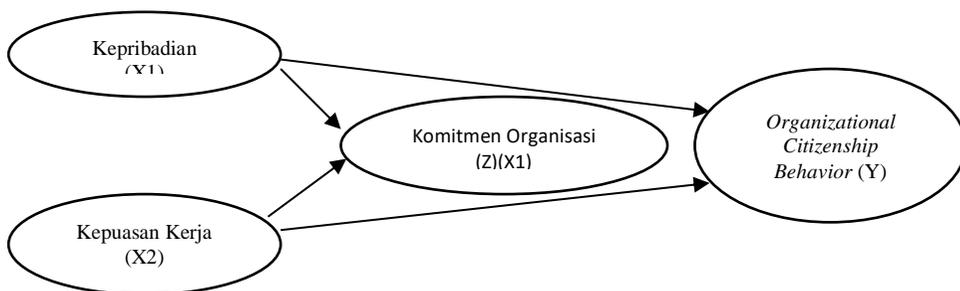
- a) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai PLN Distribusi Jawa Timur Unit Pelayanan Mojokerto, dapat diartikan apabila kepuasan ditingkatkan maka komitmen pada pegawai akan semakin meningkat.
- b) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai PT. Citayasah Perdana, dapat diartikan apabila kepuasan ditingkatkan maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai akan semakin meningkat.
- c) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai PT. Citayasah Perdana dapat diartikan apabila komitmen semakin ditingkatkan maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai akan semakin meningkat.
- d) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui komitmen pegawai PT. Citayasah Perdana, dapat diartikan bahwa kepuasan kerja yang meningkat maka akan diikuti pula peningkatan pada komitmen organisasi, sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga akan meningkat yang disebabkan oleh terjalinnya kerja sama dan kebersamaan yang bagus.

Dari beberapa penelitian yang ada telah melakukan penelaahan terhadap beberapa penelitian tersebut. Penelitian yang diperoleh dari telaah pustaka di atas mempunyai kesamaan karena membahas tentang kepribadian, kepuasan kerja, *organizational citizenship*

behavior dan komitmen organisasi. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada fokus masalah, obyek penelitian dan teknis analisis data. Peneliti lebih fokus pada pengaruh kepribadian dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* pada karyawan bank syariah di Palembang.

G. Kerangka Berfikir

Tabel 2.3
Kerangka Berfikir



H. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kepribadian Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kepribadian adalah pengaruh seseorang kepada orang lain yaitu keadaan kepribadian seseorang dinilai dari pengaruhnya terhadap orang lain. Orang yang berpengaruh atau besar pengaruhnya terhadap orang lain adalah orang yang besar kepribadiannya. Adapun orang kecil pengaruhnya atau tidak mempunyai pengaruh terhadap orang lain adalah orang yang kecil pribadinya. Pengaruh seseorang itu sering dipengaruhi

pula oleh jabatan, ilmu, lingkungan sekitar, tempat tinggal, teman dan sebagainya.¹⁰⁰

Menurut Elanain, kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selanjutnya, hasil dari studi ini mempunyai implikasi praktis yang penting dalam proses seleksi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang paling penting dalam memprediksi OCB, oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa proses seleksi karyawan untuk mendapatkan target pelamar memiliki kepribadian yang baik sehingga dapat meningkatkan staf OCB.¹⁰¹

Menurut Purba dan Seniati yang dikutip oleh Dian yang menyatakan kepribadian memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap OCB. Peneliti melihat dari sisi budaya karyawan Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Dapat dikatakan bahwa makin terikat karyawan tersebut secara emosional dengan perusahaan, maka makin cenderung ia membantu rekan kerja dan atasan dalam hal penyelesaian tugas, pencegahan masalah dalam bekerja, dan pemberian semangat dan penguatan, serta makin cenderung karyawan membantu organisasi secara keseluruhan, dengan cara menoleransi situasi yang kurang ideal dalam bekerja, peduli pada kelangsungan

¹⁰⁰ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia. Hal.25

¹⁰¹ Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam. Hal. 143

hidup perusahaan, dan patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan.¹⁰²

Menurut Made Darsana pada tahun 2014 dalam penelitiannya yang menemukan hasil bahwa kepribadian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.¹⁰³

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kepribadian berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ pada tahun 1983 melakukan penelitian yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Sampai pada tahun 1990an, para peneliti masih menitikberatkan pada kepuasan kerja sebagai leading prediktor dari OCB. OCB hanya terjadi jika pekerja mengalami kepuasan. Pandangan Organ, Podsakoff yang dikutip oleh Ilfi menyebutkan begitu pula Greenberg dan Baron berpendapat bahwa karyawan yang merasa puas akan memberikan sesuatu kembali kepada

¹⁰² Dian Anggraini Kusumajati, “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Pada Perusahaan”. Hal. 65

¹⁰³ Made Darsana, “The Influence of Personality on Employee Performance through *Organizational Citizenship Behavior*”. Hal. 7

organisasi yang telah memperlakukannya dengan baik, karyawan akan jujur terhadap rekan kerjanya.¹⁰⁴

Robbins & Judge yang dikutip oleh Meydy dkk menyebutkan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Menurut Luthans yang dikutip oleh Meydy juga menjelaskan ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.¹⁰⁵

Menurut Meydy Fauziridwan dkk pada tahun 2018¹⁰⁶, berikutnya menurut Restin Meilina pada tahun 2016¹⁰⁷ dalam penelitiannya yang menemukan hasil bahwa kepuasan kerja

¹⁰⁴ Iffi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 142

¹⁰⁵ Meydy Fauziridwan, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, Abdul Aziz Ahmad, "Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank BUMN di Purwokerto)", *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, Volume 20 Nomor 01 Tahun 2018. Hal. 8

¹⁰⁶ Meydy Fauziridwan, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, Abdul Aziz Ahmad, "Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank BUMN di Purwokerto). Hal. 20

¹⁰⁷ Restin Meilina, "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan BRI Kediri". Hal. 71

memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

3. Pengaruh Kepribadian Terhadap Komitmen Organisasi

Kepribadian adalah pengaruh seseorang kepada orang lain yaitu keadaan kepribadian seseorang dinilai dari pengaruhnya terhadap orang lain. Orang yang berpengaruh atau besar pengaruhnya terhadap orang lain adalah orang yang besar kepribadiannya. Adapun orang kecil pengaruhnya atau tidak mempunyai pengaruh terhadap orang lain adalah orang yang kecil pribadinya. Pengaruh seseorang itu sering dipengaruhi pula oleh jabatan, ilmu, lingkungan sekitar, tempat tinggal, teman dan sebagainya.¹⁰⁸Ciri kepribadian tertentu seperti teliti, *ekstrovert* dan berpandangan positif akan cenderung lebih komit. Individu yang lebih berorientasi kepadatimdanmenempatkantujuan organisasi di atas tujuan individu juga akan cenderung lebih komit.¹⁰⁹Menurut Iqra Abdullah dkk pada tahun 2013¹¹⁰

¹⁰⁸ Candra Wijaya, *Perilaku Organisasi*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI, 2017),Hal. 25

¹⁰⁹ Henry Haris, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 19, No. 2, Desember 2017. Hal 140

dalam penelitiannya yang menemukan hasil bahwa kepribadian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kepribadian berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi

4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan di mana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dengan oleh perusahaan dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan. Baik berbentuk finansial maupun non finansial.¹¹¹

Menurut Musa dan Hasan, komitmen organisasional mencerminkan tingkatan di mana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan kuat antara komitmen organisasi dan

¹¹⁰ Iqra Abdullah, Rozeyta Omar and Yahya Rashid, "Effect of Personality on Organizational Commitment and Employees' Performance: Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan", *Middle-East Journal of Scientific Research* 18 (6): 2013. Hal. 759

¹¹¹ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Hal. 228

kepuasan. Manajer disarankan meningkatkan kepuasan kerja dengan maksud untuk menimbulkan tingkat komitmen yang lebih tinggi.¹¹²

Menurut Sari dkk pada tahun 2019 dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan secara bersama-sama, maka semakin tinggi juga komitmen organisasi karyawan Bank X,¹¹³ Menurut Dicky Surya Handoko dan Muis Fauzi Rambe pada tahun 2018 menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.¹¹⁴ Penelitian yang dilakukan oleh Helmy Adisaksana dkk tahun 2015 menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional, artinya karyawan yang merasa terpenuhinya kepuasan kerja, akan mampu meningkatkan komitmen organisasional. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi dimana nilai probabilitas (p-

¹¹² Ikhwan Maulana Haeruddin dkk, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT. Bank Sulselbar di Kota Makassar: Sebuah Tinjauan Green HRM. Hal. 48

¹¹³ Sari, Senen dan Masharyono, "Studi Komitmen Organisasi Karyawan Bank: Peran *Job Involvement* Dan Kepuasan Kerja", *Jurnal Pendidikan Manajemen Islam*, Volume 19 No.1 (2019). Hal. 7

¹¹⁴ Dicky Surya Handoko, Muis Fauzi Rambe, "Pengaruh Pengembangan Karir dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja (PT. Bank Sumut Cabang Medan Sukaramai)", *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol 1, No. 1, September 2018. Hal. 31

value) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 yang menunjukkan hasil yang signifikan.¹¹⁵

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi

5. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pada Kreitner dan Angeloyang dikutip oleh Mahdani Ibrahim menyatakan, komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seseorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya,¹¹⁶.

Faktor lain yang turut mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan merasa bahagia menjadi bagian dari organisasi tersebut, mempunyai kepercayaan dan perasaan yang baik terhadap organisasinya, dan mempunyai keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi, serta bermaksud untuk melakukan apa yang

¹¹⁵ Helmy Adisaksana, Endang Siti Astuti, Mochammad Al Musadieg, "Pengaruh Pelatihan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Kantor Cabang Malang Martadinata)", *Jurnal Wacana*—Vol. 18, No. 2 (2015), Hal. 144

¹¹⁶ Mahdani Ibrahim, Saed Armia dan T. Fadhilatul Amri "Peranan Komitmen Organisasi sebagai Mediasi terhadap Efek Etika Perusahaan Kepada perilaku Kewargaan Organisasi Studi pada PT. Bank Aceh Syariah". Hal. 38

terbaik bagi organisasi sehingga akan lebih memunculkan OCB.¹¹⁷

Pandangan Robbin & Judge yang dikutip oleh Meydy dkk menyebutkan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Menurut Luthans yang dikutip oleh Meydy dkk menyatakan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.¹¹⁸

Restin Meilina pada tahun 2016 dalam penelitiannya menyebutkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB¹¹⁹, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gita Setya Rini, Mudji Rahardjo tahun 2014 menunjukkan komitmen organisasional dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah variabel komitmen normatif (X3) yang memiliki nilai *standardized coefficients* (beta) sebesar 0,313, selanjutnya diikuti oleh variabel komitmen afektif (X1) dengan nilai *standardized coefficients* sebesar

¹¹⁷ Ilfi Nur Diana, "Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Islam". Hal. 142

¹¹⁸ Meydy Fauziridwan, Wiwiek Rabiatul Adawiyah, Abdul Aziz Ahmad, "Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention* (bank BUMN di Purwokerto)", *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*, Volume 20 Nomor 01 Tahun 2018. Hal. 8

¹¹⁹ Restin Meilina, "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan BRI Kediri". Hal. 71

0,301, dan pengaruh yang paling kecil pada variabel komitmen berkelanjutan (X2) dengan nilai *standardized coefficients* sebesar 0,292.¹²⁰

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

6. Pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening

Ciri kepribadian tertentu seperti teliti, *ekstrovert* dan berpandangan positif akan cenderung lebih komit. Individu yang lebih berorientasi kepada tim dan menempatkan tujuan organisasi di atas tujuan individu juga akan cenderung lebih komit.¹²¹ Pada saat karyawan telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan tersebut dengan sepenuh hati memiliki kepuasan dalam bekerja, dan rela melakukan tindakan yang bertujuan memajukan perusahaan.¹²²

¹²⁰ Gita Setya Rini dan Mudji Rahardjo, “Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Purwokerto)”, *Diponegoro Journal Of Management* Volume , Nomor , Tahun 2014. Hal. 12

¹²¹ Henry Haris, “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung”. Hal 140

¹²² Albert Kurniawan, “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Pt X Bandung”, Hal. 101

Kepribadian menjadi hal penting yang dapat mempengaruhi terbentuknya komitmen karyawan, dengan adanya kepribadian karyawan yang semakin baik maka akan semakin meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasinya. Komitmen yang tercipta berdasarkan kepribadian karyawan yang baik maka inilah yang kemudian akan mendorong jalannya OCB.¹²³

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6 : Kepribadian berpengaruh secara tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening

7. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening

Menurut Mathis menjelaskan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja sangat penting di lingkungan organisasi karena memiliki hubungan dengan perilaku karyawan terhadap

¹²³ Alfida Indra Sarie, "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kepribadian Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT Bess Finance di Kabupaten Sleman". Hal. 180

organisasi dan lingkungan. Kepuasan kerja dapat mendorong untuk terciptanya komitmen organisasional.¹²⁴

Menurut Khasbulloh Huda tahun 2018 dalam penelitiannya menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen pegawai PT. Citayasah Perdana, dapat diartikan bahwa kepuasan kerja yang meningkat maka akan diikuti pula peningkatan pada komitmen organisasi, sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga akan meningkat yang disebabkan oleh terjalinnya kerja sama dan kebersamaan yang bagus.¹²⁵

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7 : Kepuasan Kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening

¹²⁴ Firmananda Hutama Akbar, Djamhur Hamid, Mochammad Djudi, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang)”. Hal. 82

¹²⁵ Khasbulloh Huda, “pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada PT Citayasah Perdana)”. Hal. 51