
PENERAPAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DOSEN DI STIE BINA BANGSA

Sigit Auliana; Iis Nurasiah

Email: sigit.auliana@binabangsa.ac.id; iis.nurasiah@binabangsa.ac.id

ABSTRAK

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah mengenai Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai salah satu pendekatan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja Dosen di STIE Bina Bangsa. Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai salah satu pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia Dosen di STIE Bina Bangsa dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berujung pada meningkatnya kualitas pelayanan atau service quality dengan fokus pada tiga aspek (anteseden) yaitu moral, komitmen dan motivasi Dosen di STIE Bina Bangsa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat membantu seorang Dosen dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi seperti mengembangkan metode pengajaran, melakukan penelitian sesuai dengan minat dan bidang keilmuan, serta berkontribusi dalam program pengabdian masyarakat. Aspek moral, komitmen, dan motivasi merupakan aspek penting yang turut menunjang terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dosen di STIE Bina Bangsa

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior* , Moral Dosen, Komitmen Organisasi, Motivasi .

ABSTRACT

The problem that became the study in this research is about the Implementation of Organizational Citizenship Behavior (OCB) as one of human resource management approach to improve the performance of Lecturer at STIE Bina Bangsa. The purpose of this research is to explain the importance of Organizational Citizenship Behavior (OCB) as one of the approach of Human Resource Management Lecturer at STIE Bina Bangsa in running Tri Dharma Perguruan Tinggi which lead to the improvement of service quality with focus on three aspects (antecedents) morale, commitment and motivation Lecturer at STIE Bina Bangsa. The results showed that the implementation of Organizational Citizenship Behavior (OCB) is very helpful for a lecturer in running the Tri Dharma Perguruan Tinggi such as developing teaching methods, conducting research in accordance with interests and scientific fields, and contributing to community service programs. Moral aspect, commitment, and motivation are important aspects that support the creation of Organizational Citizenship Behavior (OCB) Lecturer at STIE Bina Bangsa

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, Moral Lecturer, Organizational Commitment, Motivation.*

PENDAHULUAN

Membangun sumber daya manusia yang tangguh merupakan tanggung jawab besar yang tidak ada habisnya, mulai dari usia pra sekolah, sekolah dasar, sekolah menengah, kemudian pendidikan tinggi level sarjana. Jenjang pendidikan tinggi hingga level sarjana saja tidak cukup untuk dapat membuat sumber daya manusia Indonesia mampu bersaing di era global (Ramli, 2008).

Pendidikan tersebut harus terus berlanjut hingga jenjang pendidikan pasca sarjana baik pada level strata dua (master atau magister) hingga strata tiga (doktoral). Sampai pada tingkatan strata tiga, pendidikan tinggi telah memegang tiga level strata pendidikan penting dari seluruh proses pendidikan sumber daya manusia di Indonesia. Dari seluruh proses penciptaan sumber daya manusia tersebut andil perguruan tinggi sangat besar.

Dalam Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bentuk lembaga pendidikan tinggi atau perguruan tinggi meliputi Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Politeknik, Akademi dan Akademi Komunitas. Pihak-pihak yang terkait atau stake holder dalam sebuah perguruan tinggi antara lain Yayasan ,pengelola, Struktural/ manajemen operasional, mahasiswa, masyarakat dan pemerintah. Semua pihak terkait tersebut saling memerlukan sehingga perlu diatur agar semua pihak bisa mendapatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan pada akhirnya memuaskan semua pihak.

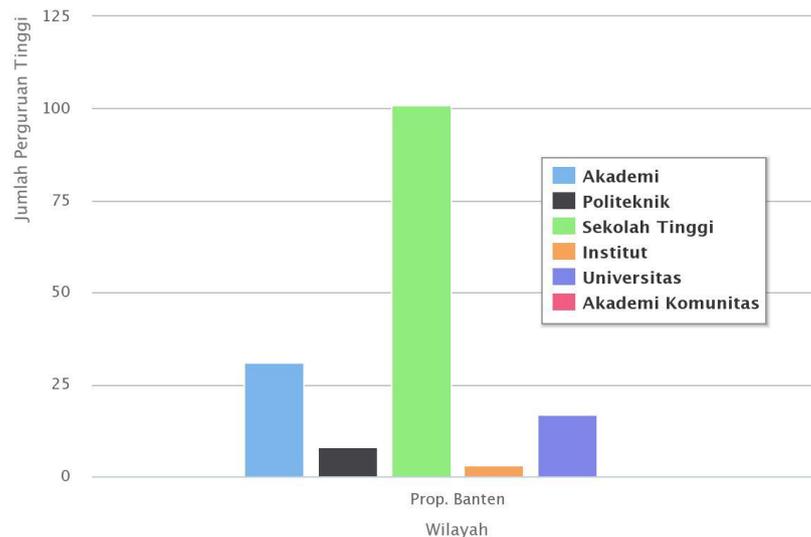
Dengan demikian jelas bahwa perguruan tinggi merupakan suatu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan jenjang pendidikan dengan tujuan yang jelas dan tegas, baik dalam lingkup akademik maupun profesional yang mampu bekerja atau berkarya pada tingkat lokal, regional, nasional hingga internasional. Level terakhir yaitu level internasional merupakan level global sebagai konsekuensi logis untuk menjawab era perdagangan bebas masa mendatang.

Setiap Perguruan Tinggi pada hakikatnya merupakan organisasi yang meniti kegiatan rutinnya bagi kepentingan semua stakeholders, seperti mahasiswa, orang tua, Dosen, karyawan dan masyarakat pengguna lulusan. Implikasinya Perguruan Tinggi harus terus mencermati visi dan dampak dari setiap aktifitas yang dijalankan bagi tiap stakeholders tersebut. Kendati untuk menjalankan Perguruan Tinggi ditemui berbagai kompleksitas, yang pasti semuanya membutuhkan perencanaan strategis agar semua unit kerja dapat tetap eksis dan bahkan unggul dalam persaingan. Masalah yang dihadapi Perguruan Tinggi di Indonesia adalah rendahnya tingkat kelayakan strategis. Masalah ini bersumber dari adanya kesenjangan antara tuntutan lingkungan dan persaingan global dengan sumber daya internalnya. Daya saing Perguruan Tinggi cenderung menurun sehingga mengancam keunggulan posisi dan keberlanjutan Perguruan Tinggi yang bersangkutan.

Menyadari akan persaingan yang semakin berat di era globalisasi, maka perlu ada perubahan paradigma Perguruan Tinggi yang bertumpu pada analisis bidang ilmu pengetahuan tertentu misalnya pohon industri, kemasn pengetahuan, metadatabase, data mining, serta pengembangan sumber daya manusia.

Untuk dapat tetap bertahan seiring waktu, setiap organisasi harus selalu dapat mengenali dirinya, mendapatkan gagasan baru untuk kemudian memulai kembali upaya memperbaiki diri dalam mempertahankan eksistensi, menjadi pemenang dan pionir penentu arah bisnis. Mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhannya untuk kemudian menciptakan kembali dirinya dengan mengembangkan keunggulan kompetitif.

Untuk itu, Perguruan Tinggi tidak cukup hanya dengan menerapkan strategi produk dan nilai saja yaitu kuantitas dan kualitas lulusannya dengan memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang dimiliki. Pada era ini, Perguruan Tinggi dituntut untuk memperhatikan dan mengelola arus informasi yang mengalir di dalam dan dari luar lingkungannya. Secara prinsip, eksistensi Perguruan Tinggi tidak tergantung pada penerapan dan pemanfaatan Sistem Informasi tetapi Sistem Informasi secara langsung akan memberikan keunggulan kompetitif kepada Perguruan Tinggi yang berhasil mengembangkannya.



Gambar 1. Grafik Data Perguruan Tinggi di Propinsi Banten
(Sumber : <http://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt>)

Data tersebut menunjukkan bahwa sektor jasa dalam bidang penyelenggaraan pendidikan tinggi berada pada tingkat persaingan yang cukup ketat. Pihak penyelenggara menghadapi tantangan untuk dapat bertahan dalam persaingan serta dapat mengembangkan pasarnya. Bagaimana mereka menciptakan suatu sistem internal yang solid serta bagaimana mereka memperlakukan setiap pelanggannya (mahasiswa) untuk dapat mencapai tingkat kepuasan yang memberikan potensi terhadap pengembangan organisasi yang secara keseluruhan.

Persaingan dalam sebuah industri jasa sangat tergantung pada penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang prima pada pelanggannya. Untuk itu STIE Bina Bangsa perlu Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* dalam Manajemen Sumber Daya Manusia terutama Dosen memperhatikan aspek-aspek penting agar proses penyampaian jasa dapat diterima dengan baik.

Ada dua unsur penting penyedia jasa yang menjadi ujung tombak bagi industri jasa pendidikan. Pertama adalah tenaga edukasi dan kedua adalah tenaga administrasi diantaranya tenaga administrasi atau tata usaha (Prabasmoro, 2008). Meningkatkan mutu dan kualitas tenaga edukasi adalah suatu keniscayaan bagi industri perguruan tinggi untuk dapat bersaing dan direspon oleh pasar (Prabasmoro, 2008).

Dosen adalah salah satu komponen esensial dalam suatu sistem pendidikan di perguruan tinggi. Peran, tugas, dan tanggungjawab Dosen sangat penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kualitas manusia

Indonesia, yang meliputi kualitas iman/takwa, akhlak mulia, dan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta mewujudkan masyarakat Indonesia yang maju, adil, makmur, dan beradab.

Untuk melaksanakan fungsi, peran, dan kedudukan yang sangat strategis tersebut, diperlukan Dosen yang profesional.

Dosen dalam perguruan tinggi memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar yang telah diatur oleh Pemerintah melalui undang-undang. Pengertian Dosen menurut PP No 37 tahun 2009 tentang Dosen menyatakan bahwa Dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama menstransformasikan, mengembangkan, menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Sedangkan yang menjadi menjadi peran Dosen adalah menjalankan Tri Darma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat seperti yang diatur dalam Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Apabila Dosen berkomitmen untuk menjalankan peran serta tanggung jawabnya sebagai tenaga pendidik maka hal tersebut akan meningkatkan tingkat competitive advantage perguruan tinggi untuk dapat memenangkan persaingan. Sebagai pelaku industri jasa perguruan tinggi seharusnya melakukan proses pelayanan yang dapat menjamin service quality dengan baik karena Service quality merupakan salah satu competitive advantage yang sangat memegang peranan penting baik bagi industri jasa maupun industri manufaktur (Yap and Sweeney, 2007).

Upaya untuk mencapai Service quality yang mempunyai competitive advantage sangat diperlukan, dan untuk dapat mencapainya maka dibutuhkan pengukuran melalui survei berkesinambungan dan mengarah kepada pengetahuan tentang sejauh mana konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan (Hui, et al., 2001).

Pentingnya service quality ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Bienstock, et al., (2003) pada restoran– restoran di Amerika yang mengukur layanan yang dilakukan oleh para manajer dengan model penelitian yang mengacu pada penelitian Parasuraman et al. (1985). Hasil penelitian mengindikasikan adanya gap antara harapan dan persepsi penerima layanan terhadap penyediaan layanan perusahaan. Bila di perusahaan– perusahaan restoran Amerika terjadi gap antara harapan dan persepsi maka kondisi ini juga akan mungkin terjadi pada perusahaan jasa yang lain. Adanya gap antara harapan dengan persepsi penerima layanan tersebut perlu dilakukan berbagai upaya untuk mengatasinya.

Penting bagi perusahaan mengetahui bagaimana cara meningkatkan service quality dan faktor apa yang berpengaruh terhadap service quality. Diantara sekian banyak factor untuk mencapai service quality yang baik bagi penyedia jasa adalah dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. (Olorunniwo, et al., 2006).

Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik yang menurut Organ et al. (2006) dikenal dengan istilah Organizational Citizenship Behavior (OCB).

OCB menurut Schnake (1991) adalah suatu fungsi seseorang dalam melakukan pekerjaan melebihi wewenangnya, secara sosial masyarakat dan langsung pada sebuah group maupun di organisasi.

Banyak peneliti yang membahas tentang pentingnya OCB terhadap service quality antara lain: penelitian Bienstock, et al. (2003) yang meneliti faktor-faktor yang berpengaruh pada OCB dan pengaruh OCB terhadap service quality. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif hak asasi organisasi terhadap OCB. Hak asasi organisasi tersebut terdiri atas social right terhadap loyalty customer, civil right terhadap obedience behaviour dan political right terhadap participation behaviour. Disamping itu hasil penelitian juga menunjukkan ada pengaruh yang positif antara OCB terhadap customer service quality.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yoon and Suh (2003) menyatakan bahwa ada pengaruh positif OCB terhadap service quality pada perusahaan agen travel di Korea. Penelitian Hui et.al. (2001) sependapat dengan pernyataan Yoon and Suh yakni adanya pengaruh positif antara OCB terhadap service quality pada teller di bank Hong Kong. Beberapa hasil penelitian tersebut menjadi dasar bahwa faktor yang dapat mendukung untuk karyawan melakukan service quality yang baik adalah dengan mempunyai perilaku OCB.

Penelitian lain yang menguatkan bahwa service quality dipengaruhi oleh OCB adalah penelitian yang dilakukan oleh Bell (2004). Hasil penelitian terdapat hubungan positif antara secara langsung antara Organizational Citizenship Behavior dengan kualitas jasa yang dipersepsi

konsumen. Selain Bell (2004), Castro et al. (2004) juga melakukan penelitian Organizational Citizenship Behavior terhadap persepsi konsumen pada kualitas jasa, kepuasan konsumen dan intensi perilaku konsumen yang menunjukkan ada pengaruh OCB terhadap kualitas jasa.

Hasil penelitian ini menguatkan dasar bahwa untuk menumbuhkan keinginan karyawan melakukan peran ekstranya melebihi standar yang ditetapkan merupakan salah satu cara

untuk membangun kualitas jasa. Hasil penelitian OCB dalam perguruan tinggi dilakukan oleh Djati (2009) dengan hasil yang menyatakan bahwa OCB dari tenaga administrasi mempengaruhi kualitas layanan pada perguruan tinggi tersebut.

OCB secara empiris telah terbukti berpengaruh pada service quality namun penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh pada OCB karyawan atau upaya untuk menumbuhkan OCB pada karyawan masih relatif memberikan hasil yang bervariasi. Ini disebabkan OCB merupakan perilaku yang tidak mudah dapat dilihat secara visual dan merupakan perilaku yang muncul dari dalam hati karyawan (Organ et. al., 2006).

Untuk dapat meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Menurut Siders et.al. (2001) me-ningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan faktor yang berasal dari luar karyawan.

Menurut Siders et.al. (2001) faktor-faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dapat berupa moral dari karyawan itu sendiri, rasa puas karyawan terhadap pekerjaan dan atau perusahaannya, sikap positif karyawan, sikap kecintaan karyawan terhadap pekerjaan dan atau perusahaannya, pandangan karyawan apakah perusahaan tempatnya bekerja akan menjadi tempatnya selamanya. Sedangkan faktor-faktor yang berasal dari luar adalah sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan.

Dari sekian banyak literatur dan penelitian mengenai faktor internal yang berpengaruh pada OCB, penelitian yang menguji pengaruh moral karyawan masih relatif terbatas. Padahal moral adalah suatu sikap mental yang dimiliki oleh setiap individu dengan derajat Manajemen Sumber Daya Manusia pada Perguruan Tinggi beragam.

Penelitian Organ and Ryan (1995) yang dire-analisis kembali oleh Organ (1997) menyatakan bahwa Morale sebagai causal model berpengaruh pada OCB. Morale yang ada dalam penelitian Organ (1997) merupakan aspek yang terbentuk dari 4 konstruk yaitu satisfaction, fairness, affective commitment dan leader consideration.

Penelitian yang menjadi dasar perlunya aspek moralitas ini juga didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Jaqueline (2002) pada staff accounting dan staff gereja di Amerika Serikat dengan sample staff accounting sebanyak 110 responden dan staff gereja 329 responden. Hasil penelitian menekankan pentingnya aspek psychological contracts dalam menciptakan karyawan yang mau melakukan ekstra peran di organisasi.

Variabel yang terkait dengan psychological contracts salah satunya adalah kepercayaan karyawan pada organisasi, sedangkan indikator dalam OCB adalah helping, advocacy, dan functional participation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan karyawan memoderasi hubungan antara persepsi kepatuhan karyawan dengan dimensi advokasi dan functional participation karyawan.

Aspek penting lain yang berpengaruh pada OCB adalah komitmen karyawan. Menurut Podsakof (1996) dalam Organ et al. (2006) bahwa variable kepuasan, komitmen organisasi dan kepercayaan pada pimpinan sebagai variable mediasi yang berpengaruh terhadap OCB. Semakin meningkat kepuasan, komitmen organisasi dan kepercayaan pada pimpinan maka akan meningkatkan OCB karyawan.

Penelitian lain adalah mengenai terkait komitmen adalah penelitian yang dilakukan oleh Yan Dyne & Ang (1998) pada Bank dan Rumah Sakit di Singapura. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa lemahnya komitmen karyawan berpengaruh pada OCB perusahaan.

Disamping itu Rauter and Feather (2004) juga menemukan hubungan antara OCB dengan komitmen organisasi karyawan. Menurut Rauter and Feather (2004) semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin baik pula OCB yang dilakukan karyawan.

Komitmen karyawan merupakan kebanggaan karyawan terhadap perusahaannya serta kekentalan ikatan antara karyawan dan organisasi yang diyakini akan mampu meningkatkan OCB tersebut. Jika karyawan merasa bangga akan perusahaannya, maka sikap antusias untuk melakukan pekerjaannya sendiri serta membantu anggota lainnya akan semakin baik. (Organ et al., 2005). Apalagi karyawan merasakan bahwa adanya ikatan emosional yang kuat antara sesama anggota maka mereka akan bahu membahu saling membantu tanpa disuruh. Demikian juga karyawan yang merasakan bahwa perusahaan tempatnya bekerja akan menjadi

tempatny mencari nafkah dalam waktu yang berkelanjutan maka akan tumbuh sikap antusias tersebut. Sikap tersebut sangat diperlukan dalam setiap organisasi terutama organisasi yang bergerak dalam sektor jasa.

Faktor ketiga yang penting untuk diteliti terkait dengan faktor yang berpengaruh pada OCB adalah motivasi. Sangat penting bagi organisasi untuk memberikan motivasi kepada karyawan terhadap hasil kerjanya, pemahaman terhadap persepsi pelanggan dalam mencapai service quality yang tinggi, dan bagaimana mendapatkan pelanggan yang baru (Bienstock, et al., 2003). Jawaban dari permasalahan ini menurut Bienstock terletak pada perusahaan untuk memformulasikan sistem pada organisasi perusahaan yang terintegrasi dengan sumber daya manusia perusahaan dalam meningkatkan kinerja layanan pekerja, dimana terdapat konsep OCB pada kerangka kerja dengan tugas dan tanggungjawab yang benar oleh karyawan perusahaan.

Penelitian Jones dan Schaubroeck (2004) menyatakan bahwa motivasi yang berupa supporting dari perusahaan berpengaruh positif terhadap job satisfaction dan juga pada penelitian didapatkan bahwa job satisfaction berpengaruh positif terhadap OCB. Penelitian Huang, et.al. (2004) menyatakan terdapat hubungan positif antara job satisfaction terhadap variabel support perusahaan dan support perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap OCB yang dapat meningkatkan profit perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi ditawarkan oleh Organ (1999), organizational citizenship behavior merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktifitas individual karyawan.

Robbins (2006:31) OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Sloat (1999) mengatakan bahwa kinerja maksimal merupakan tuntutan organisasi yang ditunjukkan tidak hanya perilaku in-role tapi juga extra-role yang disebut juga sebagai Organizational Citizenship Behavior (OCB). OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dapat disebut sebagai "anggota yang baik".

Soegandhi (2013:4) menyatakan in-role dihubungkan dengan reward dan sanksi (hukuman), sedangkan pada extra-role biasanya terbebas dari reward, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam reward yang akan mereka terima. Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku extra-role.

Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai "anggota" organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan "sesuatu yang lebih" kepada organisasi. Robbins (2001:123) memberikan contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB: membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.

Dimensi OCB menurut Organ et al. (2006) adalah sebagai berikut:

1. Altruism

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

2. Conscientiousness

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

3. Sportmanship

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

4. Courtesy

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

5. Civic Virtue

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

Moral Karyawan

Moral berasal dari bahasa latin yaitu mores yang berarti kesucilaan, tabiat atau kelakuan. Moral memuat ajaran atau ketentuan baik dan buruk suatu tindakan ya dilakukan dengan sengaja. Dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhdap organisasi.

Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan-perbuatan manusia dengan aturan-aturan yang mengenai perbuatan-perbuatan manusia itu sendiri (Salam, 2000).

Ada dua perbedaan mendasar antara penerapan moralitas dari dua aliran utama, yaitu moralitas teoritis dan moralitas terapan. Tujuan moralitas teoritis adalah untuk menyusun hukum umum moralitas, sedangkan moralitas terapan bertujuan untuk menyelidiki bagaimana hukum tersebut diterapkan pada situasi umum yang beragam yang ditemukan dalam hidup.

Penerapan hukum umum moralitas tersebut dalam berbagai hubungan konsumen dan produsen dalam bentuk hubungan pertukaran, maka hal tersebut akan membentuk moralitas perilaku konsumen dan pemasaran. Apapun anggapan dari berbagai kalangan, semua memiliki kesepakatan bahwa moralitas memiliki peranan penting. Selebihnya hanya merupakan cara-cara penerapan prinsip dasar tersebut (Abdullah, 1986:150).

Menurut Salam (2000:47) terdapat tiga unsur dari tanggung jawab moral yaitu:

1. Kesadaran

Sadar berarti mengerti, mengetahui, dapat memperhitungkan arti guna sampai pada soal akibat dari suatu dari perbuatan atau pekerjaan yang dihadapi. Seseorang dapat dikatakan sadar bila ia sadar sepenuhnya tentang perbuatannya.

2. Kecintaan

Rasa cinta atau suka menimbulkan kepatuhan, kerelaan dan kesediaan untuk berkorban. Bila tidak ada kesadaran maka tidak mungkin seseorang memilih kecintaan.

3. Keberanian

Perasaan berani dalam konteks ini adalah perasaan yang didorong oleh rasa ikhlas tanpa ada perasaan ragu-ragu dan takut terhadap segala macam rintangan yang timbul.

Komitmen Organisasi

Menurut Stevens et al. (1978 dalam Morris, 2004) konsep komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pendekatan pertukaran dan pendekatan psikologi.

Pendekatan proses memiliki beberapa kelemahan yaitu pengukuran komitmen karyawan diukur dari keinginannya untuk meninggalkan perusahaan dan bekerja pada perusahaan lainnya. Kelemahan kedua yaitu pendekatan transaksi ini kurangnya dasar bukti-bukti empirik karena selama ini penelitian lebih difokuskan pada pencarian antededen variabel ini.

Pendekatan psikologi dikonsepsikan pertama kali oleh Porter dan Smith. Menurut Porter dan Smith, komitmen adalah orientasi aktif dan positif terhadap organisasi. Berdasarkan pendapat ini komitmen meliputi 3(tiga) komponen orientasi yaitu identifikasi tujuan dan nilai-nilai organisasi, keterlibatan yang tinggi dalam lingkungan kerja dan kesetiaan pada organisasi.

Meyer and Allen (1997) membagi komitmen menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Komitmen afektif
Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada diri karyawan untuk meng-identifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung secara terus menerus akan setia pada organisasi karena memang begitu keinginan mereka yang sebenarnya ada dalam hati mereka.
2. Komitmen normatif
Komitmen normatif mengacu pada refleksi perasaannya akan kewajibannya untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat mereka bekerja sekarang.
3. Komitmen berkelanjutan
Komitmen yang berkelanjutan mengacu kepada kesadaran karyawan biaya yang berkaitan dengan akibat meninggalkan organisasi.

Motivasi Karyawan

Motivasi didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, mulai dari dorongan dalam diri (drive) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Dengan demikian, motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadikan sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar.

Robbins (2001:162) mengatakan bahwa teori kebutuhan Mc Clelland terfokus pada tiga kebutuhan yaitu:

1. Kebutuhan akan prestasi: Dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses.
2. Kebutuhan akan kekuasaan: Kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian.
3. Kebutuhan akan afiliasi: Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.

Service Quality

Payne (1993:6) dan Kotler (2000) berpendapat bahwa jasa adalah suatu aktivitas yang memiliki elemen tidak berwujud (intangibility), dan melibatkan interaksi antara konsumen atau properti milik konsumen, dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan.

Menurut Zeithaml (dalam Gaspersz, 1997:15) yang termasuk dalam atribut-atribut kualitas jasa adalah:

1. Responsiveness
Atribut ini mengacu pada daya tanggap konsumen. Seringkali atribut ini berkaitan erat dengan tanggung jawab dan keinginan karyawan dalam upaya penyampaian jasa yang baik serta membantu pelanggan yang menghadapi kesulitan berkaitan dengan jasa yang dikonsumsi tersebut.
2. Tangibles
Atribut ini berkaitan erat dengan elemen fisik atau produk fisik yang memfasilitasi penyampaian jasa. Termasuk dalam atribut ini adalah, peralatan, seragam karyawan, fasilitas fisik lainnya.
3. Assurance
Atribut ini mengacu pada kepastian artinya seberapa besar penyedia jasa mampu menumbuhkan rasa percaya dan yakin pelanggan akan kualitas jasanya.
4. Reliability

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

5. Emphaty

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

Menurut Liljander dan Strandvick (dalam Storbacka, Strandvick dan Gronross, 1994), kepuasan merupakan hasil dari pengalaman pribadi konsumen selama proses jasa dimana hasil pengalaman tersebut telah dievaluasi dalam bentuk nilai apa yang didapatkan konsumen.

METODOLOGI

Metode Penelitian yang digunakan adalah Studi Literatur (*Literature Research*). Untuk mendapatkan literatur tersebut, diperoleh dengan cara membaca, memahami, mengkritik, dan mereview literatur dari berbagai macam sumber pustaka.

Literatur review berisi uraian tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian. Uraian dalam literatur review ini diarahkan untuk menyusun kerangka pemikiran yang jelas tentang pemecahan masalah yang sudah diuraikan dalam sebelumnya pada perumusan masalah.

Penelitian dimulai dengan penelusuran pustaka yang berhubungan dengan subyek penelitian. Penelusuran pustaka merupakan langkah pertama untuk mengumpulkan informasi yang relevan bagi penelitian. Penelusuran pustaka berguna untuk menghindarkan duplikasi dari pelaksanaan penelitian. Dengan penelusuran pustaka maka akan dapat diketahui penelitian yang pernah dilakukan.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Saat ini jumlah STIE Bina Bangsa memiliki mahasiswa aktif sebanyak 4216, dengan jumlah Dosen Tetap sebanyak 126 dan Dosen Tidak Tetap sebanyak 56.

Daftar Program Studi

No.	Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Jml Dosen Tetap	Jml Mhs	Rasio Dosen Tetap/Jumlah Mahasiswa
1	62201	Akuntansi	Aktif	S1	31	1.017	1 : 32,8
2	61201	Manajemen	Aktif	S1	95	3.199	1 : 33,7

Gambar 2. Profil STIE Bina Bangsa
(Sumber : <http://forlap.ristekdikti.go.id/perguruan tinggi/detail>)

Peran Moral Terhadap OCB

Moral memuat ajaran atau ketentuan baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks makalah ini terhadap organisasi perguruan tinggi. Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan-perbuatan manusia dengan aturan-aturan yang mengenai perbuatan-perbuatan manusia itu sendiri (Salam, 2000).

Dengan aspek moral yang baik maka Dosen akan dapat melakukan hal-hal yang dibutuhkan oleh rekan kerja, pimpinan kerja, dan mahasiswa dengan mengembangkan sikap pengorbanan atau ekstra peran. Pengorbanan tersebut merupakan dasar dari sikap OCB itu sendiri.

Moralitas terdapat dalam hati nurani masing-masing orang. Penerapan moralitas dalam berbagai hubungan kemanusiaan dalam organisasi, akan membentuk moralitas perilaku



organisasi. Diharapkan moralitas bukan hanya sekedar sistem perilaku yang telah merupakan kebiasaan, melainkan suatu sistem perintah.

Peran Komitmen terhadap OCB

Mengkaji masalah komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pendekatan pertukaran dan pendekatan psikologi. Pendekatan proses berpendapat bahwa komitmen adalah hasil dari transaksi antara organisasi dengan anggotanya atau dalam hal ini karyawannya. Penekanan utama pendekatan transaksi ini adalah keunggulan dan kelemahan yang diterima oleh karyawan sebagai hasil dari transaksi tersebut.

Pendekatan proses memiliki beberapa kelemahan yaitu pengukuran komitmen karyawan diukur dari keinginannya untuk meninggalkan perusahaan dan bekerja pada perusahaan lain-nya. Kelemahan kedua yaitu pendekatan transaksi ini kurangnya dasar bukti-bukti empirik karena selama ini penelitian lebih difokuskan pada pencarian anteseden variabel ini.

Pendekatan psikologi dikonsepsikan pertama kali oleh Porter dan Smith. Menurut Porter dan Smith, komitmen adalah orientasi aktif dan positif terhadap organisasi. Berdasarkan pendapat ini komitmen meliputi 3 komponen orientasi yaitu identifikasi tujuan dan nilai-nilai organisasi, keterlibatan yang tinggi dalam lingkungan kerja dan kesetiaan pada organisasi.

Seorang Dosen berhak untuk mencapai seluruh impiannya berdasarkan orientasi kepribadiannya. Perguruan tinggi yang baik adalah perguruan tinggi yang dapat membantu para Dosen untuk melakukan aktualisasi diri atau menggapai impiannya. Perguruan tinggi yang tidak mampu melakukan hal tersebut akan mengalami resiko kehilangan tenaga akademik terbaiknya.

Satu kunci penting untuk mendapatkan komitmen Dosen adalah dengan membantu Dosen tersebut untuk melakukan aktualisasi diri, dengan mencapai semua yang mereka inginkan. Diadakannya pelatihan bagi Dosen untuk memperluas keterampilan mereka dan memecahkan masalah di tempat kerja, memperkaya pekerjaan mereka dan memberi kuasa kepada Dosen untuk merencanakan dan menginspeksi pekerjaannya sendiri, serta membantu Dosen untuk melanjutkan pendidikan dan pengembangan diri merupakan cara untuk melakukan aktualisasi diri dan hal ini akan membangun komitmen dan loyalitas Dosen terhadap perguruan tinggi.

Kebebasan Dosen untuk melakukan aktualisasi diri sangat berpengaruh terhadap pembentukan komitmen dan loyalitas kepada organisasi berhubungan dengan pengembangan tingkat kinerjanya.

Peran Motivasi terhadap OCB

Motivasi didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, mulai dari dorongan dalam diri (drive) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadikan sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Porter dan Lawler (1968, dalam Dessler, 1980) mendefinisikan motivasi sebagai proses dengan mana perilaku dibangkitkan, diarahkan, dan dipertahankan selama berjalannya waktu.

Dari definisi ini, M. Steers (1985 dalam Gibson et al., 1996) memberikan pandangan, bahwa dalam motivasi terdapat tiga segi yang penting, yaitu (1) paham mengenai daya energi di dalam diri individu yang "mendorong" mereka untuk berperilaku tertentu; (2) paham mengenai orientasi tujuan, yaitu perilaku yang diarahkan pada tujuan-tujuan tertentu, dan (3) orientasi sistem pada tinjauan motivasi tersebut.

Dosen melakukan OCB dengan baik ini tergantung pada kekuatan motifnya. Semakin besar motivasi dari Dosen tersebut untuk menjalankan peran dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi akan semakin meningkatkan OCB-nya, demikian juga sebaliknya apabila motivasinya rendah maka semakin rendah juga OCB dari Dosen yang bersangkutan. Motivasi yang diartikan juga sebagai motif manusia merupakan kebutuhan, keinginan, atau dorongan dalam diri individu, atau sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu, atau menanggapi sesuatu. Kebutuhan manusia yang tidak terbatas

meliputi kebutuhan fisiologis, dan kebutuhan hasil pembelajaran (percaya diri dan rasa suka), sehingga motivasi sebagai tenaga yang menyebabkan suatu perilaku yang memuaskan kebutuhan (Berkowitz et al., 2000).

Berdasarkan pada beberapa uraian tersebut, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu penggerak atau dorongan yang terdapat dalam diri manusia, yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Hal ini berhubungan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan dalam bentuk kebutuhan fisik maupun kebutuhan rohani yang terimplementasi dalam bentuk perilaku OCB.

Selain itu dapat dinyatakan bahwa tidak ada motivasi jika tidak dirasakan adanya kebutuhan dan kepuasan, serta ketidakseimbangan. Stimulus terhadap hal termaksud akan menumbuhkan tingkat motivasi, dan motivasi yang telah tumbuh akan merupakan dorongan untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan atau pencapaian keseimbangan.

Motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dari dalam diri seseorang yang perlu dipenuhi agar menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan seseorang agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.

Menurut Siagian (1995:167) motivasi akan semakin mendalam apabila disadari bahwa setiap orang mempunyai ketiga jenis kebutuhan.

Robbins (2001:162) mengatakan bahwa teori kebutuhan Mc Clelland terfokus pada tiga kebutuhan yaitu kebutuhan akan prestasi: Dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses. Kedua kebutuhan akan kekuasaan yaitu kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian. Dan Ketiga kebutuhan akan afiliasi yang didalamnya terdapat hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.

Peran OCB terhadap Service Quality

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standard yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Stamper & Dyne (2004) mendefinisikan konsep ini sebagai perilaku karyawan yang tidak nampak, tidak langsung dan tidak secara eksplisit diketahui dari sistem reward yang pada akhirnya secara agregat akan mendorong efektifitas fungsi-fungsi dalam perusahaan.

Definisi yang sedikit berbeda ditawarkan oleh Organ (1999), organizational citizenship behavior merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktifitas individual karyawan.

Fokus dari konsep ini adalah mengidentifikasi perilaku karyawan yang seringkali diukur dengan menggunakan alat ukur kinerja karyawan yang tradisional.

Terdapat beberapa elemen dalam konsep ini yaitu (Stamper & Dyne, 2004):

1. Organizational citizenship behavior merupakan tipe perilaku dimana karyawan menunjukkan perilaku yang melebihi permintaan perusahaan.
2. Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku yang tidak nampak.
3. Perilaku karyawan ini tidak secara langsung mendapat penghargaan atau mudah dikenali oleh struktur perusahaan yang formal.
4. Organizational citizenship behavior merupakan perilaku yang penting bagi peningkatan efektifitas perusahaan.

Menurut Stamper and Dyne (2004), kemauan karyawan untuk menunjukkan perilaku atau peran yang melebihi permintaan perusahaan ditentukan oleh dua faktor yaitu:

1. Persepsi manajerial dan karyawan tentang kinerja dan tanggung jawab karyawan yang sering tidak seragam
2. Persepsi karyawan akan tanggung jawab dan kinerja mereka ditentukan oleh kepuasan kerja mereka

Karena aspek-aspek yang ada dalam OCB tersebut sudah demikian membentuk karakter karyawan secara baik bahkan dalam kondisi tanpa diperintah dan diawasi maka wajar apabila dalam memberikan pelayanan akan dilakukan dengan maksimal. Jika dalam pekerjaan yang

tidak menjadi kewajibannya dilakukan dengan baik apalagi dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajibannya.

OCB dan Manajemen Sumber Daya Manusia

OCB memberikan kontribusi terhadap kinerja dari sebuah organisasi secara keseluruhan termasuk di dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya serta penciptaan solusi atas permasalahan yang timbul di dalam unit atau departemen kerja secara kolektif dan saling bergantung satu dengan lainnya (Netemeyer et al, 1997). Karena itu OCB dapat digunakan sebagai salah satu pengukuran kinerja dalam pendekatan manajemen sumber daya manusia sehingga kinerja karyawan tidak hanya diukur berdasarkan dari hasil kerja yang tampak (output kerja) tetapi juga diukur dari sisi perilaku ekstra dari karyawan untuk bekerja lebih dari standar job deskripsi yang ditetapkan oleh sebuah organisasi.

Penerapan OCB sebagai salah satu tolok ukur di dalam penilaian kinerja akan berdampak pada keputusan dan kebijakan dalam manajemen sumber daya manusia seperti sistem kompensasi, promosi, pelatihan, dsb. Selain itu OCB merupakan determinan bagi program sumber daya manusia di dalam mengawasi, memelihara, dan meningkatkan sikap kerja (Organ dan Ryan, 1995) yang secara kolektif akan berpengaruh kepada kesehatan psikologi, produktivitas, dan daya pikir dari karyawan (Vandenberg dan Lance, 1992).

Konsep OCB membawa gelombang perubahan besar dalam bidang perilaku organisasi yang menjadikannya lebih inovatif, fleksibel, produktif, dan responsive (Garg dan Rastogi, 2006).

Dalam dunia kerja pekerjaan semakin meningkat, suatu organisasi membutuhkan perilaku OCB antara lain: mengeluarkan pendapat yang konstruktif tentang tempat kerja mereka, membantu yang lain dalam timnya, menghindari konflik yang tidak perlu, dan dengan lapang dada memahami gangguan kerja yang terkadang terjadi, tanpa mengharapkan imbalan tertentu. OCB merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi.

Perilaku-perilaku tersebut tidak termasuk dalam deskripsi kerja karyawan, jadi tidak ditampilkan/dikerjakan tidak akan mendapat hukuman. Begitu juga di lingkungan STIE Bina Bangsa sangat diperlukan adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dosen. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya seorang Dosen juga akan mempunyai peran yang melebihi dari tugas pokok tersebut antara lain, seperti: kegiatan kepanitian yang diperlukan adanya tim kerja, memberikan pelayanan kepada mahasiswa di luar proses belajar mengajar, membantu dan memotivasi dosen lain/teman sejawat dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Dosen melakukan suatu tindakan diluar peran yang dibebankan sebagai Dosen, seperti dalam tim kerja seorang Dosen harus mempunyai kemampuan dan ketrampilan interpersonal yang hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap individu yang lain serta berusaha menampilkan yang terbaik bagi rekan kerja dan lembaga tempat individu tersebut bekerja.

Individu yang menampilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang Dosen, tetapi mendukung berfungsinya perguruan tinggi tersebut secara efektif, dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai Dosen yang baik (good citizen).

Melalui *Organizational Citizenship Behavior*, Dosen diharapkan memahami keberadaan organisasinya dengan segala keterbatasan dan dengan suka rela memiliki komitmen terhadap keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Pada saat organisasi dihadapkan pada berbagai situasi yang kurang kondusif dan kualitas kehidupan kerja menurun maka perilaku perilaku ekstra peran (OCB) perlu didukung.

Dalam konteks perguruan tinggi maka penerapan OCB sebagai pendekatan dalam manajemen sumber daya manusia adalah sangat tepat untuk dilaksanakan karena deskripsi pekerjaan seorang Dosen berbeda dengan deskripsi pekerjaan seorang karyawan pada institusi komersial atau perusahaan.

Penerapan OCB akan sangat membantu seorang Dosen dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi seperti mengembangkan metode pengajaran, melakukan penelitian sesuai dengan minat dan bidang keilmuan, serta berkontribusi dalam program pengabdian masyarakat.

Dalam upaya membentuk OCB Dosen di STIE Bina Bangsa maka Kebijakan institusi perlu untuk menekankan pada aspek moralitas. Sebenarnya moralitas telah dimiliki bangsa Indonesia sejak lama. Penanaman nilai-nilai moralitas ini diwariskan oleh nenek moyang sebagai ketinggian peradaban berbangsa dan bernegara. Sehingga pada jaman dahulu Indonesia dikenal dengan bangsa yang bergotong royong, suka menolong, ramah dan suka bermusyawarah, Namun seiring dengan perkembangan zaman nilai-nilai moral terkikis dengan derasnya budaya materialistis. Segala hal yang berhubungan dengan pelayanan dan kemanusiaan diukur dengan menggunakan standar materi. Moralitas Dosen yang baik akan meningkatkan kinerja dari OCB yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan atau kinerja dari Dosen yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan peran komitmen terhadap OCB Dosen di STIE Bina Bangsa, Institusi perlu membantu para Dosen untuk melakukan aktualisasi diri atau menggapai impiannya, jika tidak mampu melakukan hal tersebut akan mengalami resiko kehilangan Dosen terbaiknya. Kebebasan Dosen untuk melakukan aktualisasi diri sangat berpengaruh terhadap pembentukan komitmen dan loyalitas kepada organisasi berhubungan dengan pengembangan tingkat kinerjanya.

Dalam upaya membentuk OCB Dosen di STIE Bina Bangsa maka Pimpinan perguruan tinggi perlu untuk memahami ketiga jenis kebutuhan yaitu kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan akan afiliasi yang didalamnya terdapat hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab agar dapat mengelola institusi sedemikian rupa sehingga ketiga jenis kebutuhan tersebut dapat diterima dengan baik oleh para Dosen yang ada sehingga dapat meningkatkan motivasinya di dalam bekerja.

Peningkatan motivasi di dalam bekerja akan meningkatkan OCB dari Dosen yang bersangkutan sehingga pada akhirnya juga akan meningkatkan kualitas layanan di STIE Bina Bangsa.

Pimpinan STIE Bina Bangsa dimulai dari Ketua, pada Wakil Ketua dan Jurusan mampu menciptakan suatu sistem kerja yang mendukung munculnya atau timbulnya dari OCB para Dosen, maka niscaya hal tersebut akan meningkatkan kualitas layanan dari Dosen yang ada sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal kepada seluruh civitas akademika STIE Bina Bangsa.

Apabila seorang Dosen memiliki moral, motivasi, dan komitmen organisasi yang tinggi terhadap STIE Bina Bangsa maka niscaya Dosen tersebut akan bekerja dengan baik bukan karena takut akan adanya sistem sanksi kerja ataupun karena mengejar bonus atau tunjangan atau gaji tertentu tetapi karena kecintaannya pada profesi yang ditekuninya. Hal ini akan memberikan dampak yang luar biasa besar bagi pengembangan STIE Bina Bangsa di masa depan.

Oleh karena itu, implementasi OCB Dosen di STIE Bina Bangsa masih perlu ditingkatkan untuk kemajuan dan pengembangan STIE Bina Bangsa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan berdasarkan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas layanan dari Dosen di STIE Bina Bangsa. Hal ini telah dibuktikan oleh beberapa penelitian sebelumnya di berbagai bidang industri termasuk di bidang pendidikan sehingga para pimpinan STIE Bina Bangsa perlu untuk memberikan perhatian yang khusus untuk dapat menciptakan suatu pendekatan sistem manajemen sumber daya manusia bagi para Dosen yang dapat memfasilitasi terbentuknya OCB.
2. Aspek moral, komitmen, dan motivasi merupakan aspek penting yang turut menunjang terciptanya OCB Dosen di STIE Bina Bangsa sehingga pendekatan sistem

manajemen sumber daya manusia bagi Dosen di STIE Bina Bangsa hendaknya juga turut menyertakan ketiga aspek tersebut.

3. Pendekatan peningkatan kinerja Dosen melalui OCB merupakan pendekatan yang efektif karena OCB berasal dari sisi internal individu Dosen yang bersangkutan untuk melakukan pekerjaan melebihi dari peran dan standar kerja yang telah ditetapkan sehingga apabila para Dosen secara sadar dan sukarela bekerja dengan penuh semangat dan dedikasi maka tentunya hal ini akan memberikan manfaat yang maksimal bagi segenap civitas akademika STIE Bina Bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Jakarta
- Anonim. 2009. PP No 37 tahun 2009 tentang Dosen, Jakarta.
- A A Ngurah Bagus Danendra1 dan Ni Wayan Mujiati, 2016, Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 10, 2016: 6229-6259,ISSN : 2302-8912
- Bell, Simon, J. 2004. “Raising The Bar of Service Quality: The Role of Salesperson-Organizational Relationship, Organizational Citizenship Behavior”, Bulent Menguc Departemen of Management University of Melbourne, No. 2, pp. 1-22
- Christina, Stamper & Lyn Van Dyne. 2003. “Organizational Citizenship: A Comparison Between Part time and Full time Service Employee”. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. No. 44. pp. 33-44.
- Djati, S.P. 2009. “Variabel Anteseden Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap Service Quality pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya”,
- Hui, C., Lam, S.S.K., Schaubroeck, J. 2001. “Can Good Citizens Lead the Way in Providing Quality Service? A Field Quasi Experiment”. Academy of Management Journal, Vol. 44. No 5, pp. 988-995.
- Jones, J.R., and Schaubroeck, J. 2004. “Mediators of the Relationship Between Race and Organizational Citizenship Behavior”. Journal of Management Issues. Vol. XVI No.4 pp.505-527.