

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang – Undang No 16 Tahun 2001 pasal 1 ayat 1, Yayasan adalah suatu badan hukum yang mempunyai maksud dan tujuan bersifat sosial, keagamaan, dan kemanusiaan, didirikan dengan memperhatikan persyaratan formal yang ditentukan dalam undang-undang. Di Indonesia sendiri, yayasan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan.

Yayasan AAT Indonesia adalah sebuah yayasan yang bergerak dalam bidang pendidikan. Yayasan ini bergerak pada pemberian beasiswa pada anak-anak kurang mampu. Yayasan AAT Indonesia berdiri pertama kali pada tahun 2002. Hingga tahun 2018, yayasan ini memiliki 5 sekretariat yang tersebar di seluruh Indonesia; Semarang, Malang, Madiun, Purwokerto, dan Bandung. Hampir seluruh pengurus dan pelaksana kegiatan di dalam Yayasan AAT Indonesia ialah relawan, yang dalam hal ini tidak mendapatkan imbalan atau insentif dalam bentuk apapun. Relawan di Yayasan AAT Indonesia termasuk ke dalam anggota organisasi dan memiliki beberapa tugas yang sejak awal sudah disepakati saat relawan tersebut mendaftarkan diri menjadi relawan di Yayasan AAT Indonesia.

Saat ini Yayasan AAT Indonesia sudah membantu lebih dari 2600 anak asuh dari SD sampai dengan perguruan tinggi dengan kebutuhan beasiswa mencapai lebih dari 2 milyar setiap tahunnya. Dana yang disalurkan dalam bentuk beasiswa oleh Yayasan AAT Indonesia diperoleh dari donatur. Sampai saat ini, Yayasan AAT Indonesia memiliki 2846 donatur yang tersebar di seluruh Indonesia, dan ada beberapa yang berasal dari luar negeri. Yayasan AAT Indonesia memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada donatur dengan cara rutin melaporkan bukti penyaluran beasiswa dan laporan perkembangan anak asuh secara

detail dan teratur. Setiap bulannya, donatur akan menerima bukti penyaluran beasiswa dan setiap akhir tahun semester, donatur akan menerima rapor hasil belajar anak asuh yang mereka bantu. Keterlambatan penyampaian laporan seringkali berdampak secara esktrim pada penghentian pemberian dana oleh donatur. Pembuatan dan pengiriman laporan rutin mengenai bukti penyaluran beasiswa dan hasil belajar anak asuh sendiri dilakukan oleh tenaga kerja di Yayasan AAT Indonesia yang disebut sebagai relawan.

Saat ini, Yayasan AAT Indonesia memiliki total 31 relawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Relawan di Yayasan AAT Indonesia tidak dibatasi usia, mayoritas adalah mahasiswa atau mahasiswa yang sudah lulus namun masih tetap ingin menjadi relawan. Relawan mahasiswa dalam Yayasan AAT Indonesia disebut dengan Penanggungjawab Komunitas (PK). Penanggungjawab Komunitas (PK) di Yayasan AAT Indonesia bertugas untuk menjadi penghubung antara sekolah tempat anak penerima beasiswa dengan yayasan. Setiap Penanggungjawab Komunitas (PK) bertanggungjawab atas 1-2 sekolah. Salah seorang pengurus Yayasan menyatakan bahwa para pengurus memberikan tanggungjawab kepada masing-masing Penanggungjawab Komunitas (PK) untuk memegang 1-2 sekolah dengan tujuan para Penanggungjawab Komunitas (PK) dapat berfokus pada 1-2 sekolah tersebut sehingga pelaporan kepada donatur dapat dilakukan dengan lebih cepat dan detil.

Alur penyaluran beasiswa dimulai dari sekolah yang mengajukan beasiswa, syarat administrasi pertama sebuah sekolah mengajukan beasiswa adalah dengan mengirimkan proposal pengajuan beasiswa kepada Yayasan AAT Indonesia. Syarat dari calon penerima beasiswa dalam hal ini adalah calon penerima beasiswa berasal dari keluarga kurang mampu. Proposal ini kemudian akan ditindaklanjuti oleh Penanggungjawab Komunitas (PK) dengan proses survei dan wawancara kepada setiap calon penerima beasiswa. Penanggungjawab Komunitas (PK) akan melakukan wawancara kepada setiap anak asuh untuk memperoleh data diri dan melakukan verifikasi bahwa calon anak asuh adalah benar berasal dari keluarga tidak

mampu, selain memeriksa kelengkapan seperti akta keluarga dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Saat proses survei dan wawancara tersebut, pada beberapa kasus tertentu ada sekolah yang mengajukan lebih dari 70 anak calon penerima beasiswa. Dalam hal ini, tidak mungkin proses survei dan wawancara hanya dilakukan satu orang Penanggungjawab Komunitas (PK) karena biasanya waktu pelaksanaannya hanya satu hari. Sering terjadi, Penanggungjawab Komunitas (PK) membutuhkan kesediaan dari Penanggungjawab Komunitas (PK) lain untuk membantu Penanggungjawab Komunitas (PK) untuk melakukan survei dan wawancara agar proses survei dan wawancara bisa dilakukan hanya dalam 1 hari.

Alur berikutnya, setelah selesai dengan proses survei dan wawancara oleh Penanggungjawab Komunitas (PK) dan dengan bantuan Penanggungjawab Komunitas (PK) lain, anak asuh yang telah memenuhi syarat, akan dimasukkan datanya ke dalam sistem. Proses memasukkan data calon penerima beasiswa (anak asuh) meliputi identitas pribadi, orangtua, dan deskripsi mengenai keadaan keluarga calon anak asuh. Proses memasukkan data deskripsi mengenai keadaan keluarga tersebut memakan waktu yang paling lama dan memiliki peran yang cukup penting. Melalui data deskripsi keadaan keluarga calon penerima beasiswa, donatur bisa mendalami kondisi calon penerima beasiswa (anak asuh) dalam hal kebutuhan untuk mendapat beasiswa. Biasanya berdasarkan data ini lah donatur akan mengambil keputusan untuk membantu calon penerima beasiswa (anak asuh) atau tidak. Penanggungjawab Komunitas (PK) diberi batas waktu 1 bulan dari proses survei dan wawancara untuk memasukkan data calon penerima beasiswa (anak asuh). Tak jarang seorang Penanggungjawab Komunitas (PK) merasa kewalahan ketika pada kasus-kasus tertentu harus memasukkan data lebih dari 70 siswa di tengah kesibukkan mereka berkuliah dan bekerja. Oleh karena itu, peran Penanggungjawab Komunitas (PK) lain untuk membantu memasukkan data anak asuh ke dalam sistem menjadi penting agar data calon penerima beasiswa (anak asuh) dapat masuk ke dalam sistem tepat waktu sebelum masa pencarian donatur dimulai.

Setelah para relawan memasukkan data calon anak asuh ke dalam sistem, maka Yayasan AAT Indonesia melalui situs resminya akan merilis data calon anak-anak asuh tersebut, sehingga donatur yang telah terdaftar dalam situs resmi Yayasan AAT Indonesia bisa melihat data dan detail deskripsi masing-masing calon anak asuh dan memilih anak asuh yang ingin mereka bantu. Setelah masa pencarian donatur habis, maka yayasan anak mengirimkan Surat Keputusan (SK) pemberian beasiswa kepada sekolah. Surat keputusan tersebut berisikan nama anak-anak yang menerima beasiswa. Secara prosedur, setelah terbit Surat Keputusan (SK) beasiswa, terjadi hubungan timbal balik antara Yayasan AAT Indonesia dengan sekolah. Sekolah harus terlebih dahulu membuat dan menyerahkan kwitansi dan tanda terima sebelum Yayasan AAT Indonesia mengirimkan dana beasiswa ke sekolah. Sampai disini, tugas administrasi Penanggungjawab Komunitas (PK) yang selanjutnya adalah memasukkan kwitansi dan tanda terima tersebut sebelum tanggal 10 setiap bulannya ke dalam sistem untuk kemudian diteruskan kepada donatur sebagai bentuk pertanggungjawaban penyaluran donasi. Ada kalanya, Penanggungjawab Komunitas (PK) terlambat mengadministrasikan kwitansi dan tanda terima ke dalam sistem, maka dampaknya adalah sekolah akan terlambat menerima uang bantuan SPP untuk anak penerima beasiswa (anak asuh). Selain itu, tak jarang donatur juga mempertanyakan alasan keterlambatan pembayaran SPP anak penerima beasiswa, keadaan ini akan berdampak pada turunnya kepercayaan donatur pada Yayasan AAT Indonesia. Hal ini tidak akan terjadi jika ada bantuan dari Penanggungjawab Komunitas (PK) lain untuk memasukkan data kwitansi dan tanda terima sekolah ketika Penanggungjawab Komunitas (PK) sedang berhalangan karena kesibukannya, sehingga pembayaran SPP anak penerima beasiswa (anak asuh) dapat dilakukan tepat waktu dan kepercayaan donatur tetap terjaga.

Di akhir tahun ajaran, sekolah akan mengirimkan surat keterangan kepada Yayasan AAT Indonesia yang berisikan keterangan status kenaikan kelas anak penerima beasiswa (anak asuh). Salah satu syarat untuk meneruskan beasiswa adalah penerima beasiswa (anak asuh)

yang bersangkutan harus naik kelas. Jika penerima beasiswa (anak asuh) tidak naik kelas, lulus, atau keluar dari sekolah, maka beasiswa akan diputus. Tugas Penanggungjawab Komunitas (PK) yang berikutnya dalam hal ini adalah mendaftar anak-anak yang dilanjutkan beasiswanya dan anak-anak yang tidak dilanjutkan beasiswanya, untuk dibuat laporan ke Sistem Administrasi Anak Asuh (SIANAS). Tugas ini biasanya terjadi bersamaan dengan proses seleksi dan wawancara anak asuh untuk tahun ajaran baru. Jika terdapat kesalahan pelaporan data anak yang dilanjutkan beasiswanya dan tidak dilanjutkan beasiswanya, akan berdampak pada ketidaksesuaian pembayaran SPP dengan jumlah donasi yang didapatkan dan bisa menyebabkan terjadinya penundaan pembayaran SPP dari Yayasan AAT Indonesia ke sekolah. Oleh karena itu, kerelaan relawan lain untuk membantu Penanggungjawab Komunitas (PK) penting agar Penanggungjawab Komunitas (PK) bisa berkonsentrasi dan tidak terburu-buru dalam membuat pelaporan perpanjangan beasiswa sehingga tidak terjadi kesalahan data.

Selain melaporkan status kenaikan kelas anak asuh, di akhir semester dan akhir tahun ajaran, sekolah juga memiliki kewajiban memberikan salinan hasil belajar (rapor) anak penerima beasiswa (anak asuh). Tugas Penanggungjawab Komunitas (PK) di setiap akhir semester dan akhir tahun ajaran adalah mengadministrasikan rapor anak penerima beasiswa (anak asuh) ke dalam sistem untuk kemudian diteruskan kepada donatur. Hal ini sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada donatur mengenai hasil belajar anak asuh yang dibantu donatur. Hal ini biasanya menjadi tugas yang paling penting untuk menjaga motivasi donatur untuk membantu anak penerima beasiswa di Yayasan AAT Indonesia. Namun, tak jarang Penanggungjawab Komunitas (PK) terlambat atau tidak memberikan hasil belajar (rapor) anak penerima beasiswa (anak asuh) kepada donatur karena banyaknya jumlah hasil belajar (rapor) anak asuh di sekolah tertentu. Kerelaan relawan lain untuk membantu Penanggungjawab Komunitas (PK) memasukkan hasil belajar (rapor) ke dalam sistem menjadi sangat penting agar

proses pengirimannya kepada donatur tidak terlambat sehingga donatur tetap melanjutkan berdonasi untuk anak penerima beasiswa (anak asuh).

Di akhir tahun ajaran, akan diadakan evaluasi hasil kerja Penanggungjawab Komunitas (PK). Evaluasi ini berkaitan dengan kinerja Penanggungjawab Komunitas (PK) dalam melakukan administrasi beasiswa. Jika secara keseluruhan para Penanggungjawab Komunitas (PK) sekretariat banyak melakukan keterlambatan administrasi, maka pengurus pusat tidak akan menambah kuota untuk anak asuh baru di tahun ajaran berikutnya atau bahkan mengurangi kuota anak asuh. Akibatnya, target Yayasan AAT Indonesia untuk menjadi yayasan yang menaungi anak-anak kurang mampu di Indonesia untuk tetap sekolah menjadi tidak tercapai.

Menurut hasil wawancara dengan divisi *Public Relation* yang menjadi baris depan Yayasan “X” dalam melayani donatur menyatakan bahwa dalam kurun waktu 1 bulan, bisa 2-6 donatur dengan jumlah donasi di atas 1 juta per bulan yang mengeluhkan proses administrasi yayasan seperti keterlambatan penerimaan bukti bahwa donasi mereka telah disalurkan ke anak asuh yang mereka bantu, belum atau tidak menerima rapor anak asuh yang mereka bantu, dan nama anak asuh yang mereka bantu tidak tercantum dalam bukti penerimaan beasiswa dari sekolah. Tidak jarang juga pada akhirnya donatur tersebut memilih untuk berhenti berdonasi karena merasa kecewa dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Jika banyak donatur yang memutuskan untuk berhenti berdonasi, maka semakin sedikit anak kurang mampu yang dibiayai pendidikannya sehingga visi misi Yayasan AAT Indonesia tidak tercapai.

Menurut hasil wawancara dengan relawan di Yayasan AAT Indonesia, mayoritas dari mereka merasa sulit melakukan pelaporan administrasi secara tepat waktu karena peran dan kewajiban mereka yang lain sebagai mahasiswa. Dari hasil wawancara dengan para Koordinator Penanggungjawab Komunitas (PK) menilai bahwa, para Penanggungjawab Komunitas (PK) di 1 sekretariat terkadang saling membantu dalam mengerjakan tugas pelaporan administrasi, para Penanggungjawab Komunitas (PK) di 2 sekretariat tidak saling

membantu dalam mengerjakan tugas pelaporan administrasi, dan para Penanggungjawab Komunitas (PK) di 2 sekretariat diantaranya saling membantu dalam mengerjakan tugas pelaporan administrasi.

Kerelaan untuk mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Ensher, Grant – Vallone & Donaldson, 2001).

Organ (2006) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang dilakukan atas kehendaknya sendiri (*discretionary*), meskipun tidak berkaitan dengan sistem *reward*. Perilaku individu tersebut dapat meningkatkan efesiensi serta efektivitas dari fungsi organisasi. Perilaku itu dapat dilakukan maupun tidak, tergantung pada keinginan individu itu (Podsakoff, dkk, 2000.)

Dalam beberapa hal, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berkaitan dengan perilaku prososial, tetapi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berbeda dengan perilaku prososial. Perilaku prososial biasanya dilakukan berkenaan dengan perilaku membantu orang tertentu, tapi tidak dilakukan berulang kali pada orang yang sama. Sedangkan pada *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, terdapat pola kumulatif, terjadi pada *setting* yang memiliki struktur yang signifikan (organisasi), ada konteks dan berkesinambungan, serta berperan pada efektivitas organisasi. (Podsakoff, dkk, 2000.)

Dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. *Altruism* merujuk pada perilaku individu yang atas kemauannya sendiri yang memiliki efek menolong individu lain atau berkaitan dengan tugas/masalah dalam organisasi. *Conscientiousness* merujuk pada perilaku karyawan yang dengan sukarela melebihi peran yang dituntut dalam hal kehadiran, mematuhi peraturan dan regulasi, dan mengambil cuti. *Sportmanship* adalah kerelaan karyawan untuk

lebih toleran pada keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa melakukan komplain, atau menghindari komplain, sedikit mengeluh, tidak membesar-besarkan masalah kecil atau sepele. *Courtesy* merujuk pada perilaku sukarela karyawan sebagai individu untuk mencoba mencegah terjadinya masalah dalam pekerjaan atau berkembangnya masalah. *Civic virtue* merupakan perilaku individu yang mengindikasikan bahwa ia dengan bertanggungjawab berpartisipasi, terlibat, atau memiliki kepedulian tentang keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas terdapat variasi dimensi perilaku yang membentuk *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Studi Deskriptif Mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada Relawan Yayasan AAT Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Bagaimana gambaran derajat *Organizational Citizenship Behavior* pada relawan Yayasan AAT Indonesia.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Memeroleh data dan gambaran mengenai *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh relawan Yayasan AAT Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Mengetahui derajat *organizational citizenship behavior* pada relawan yayasan AAT Indonesia dan kaitannya dengan faktor-faktor lain.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

1. Memberikan informasi mengenai gambaran derajat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada relawan Yayasan AAT Indonesia.
2. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada pengurus Yayasan AAT Indonesia mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki oleh relawan Yayasan AAT Indonesia.
2. Memberikan informasi kepada pengurus Yayasan AAT Indonesia mengenai dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada relawan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Yayasan AAT Indonesia adalah yayasan penyalur beasiswa dari donatur ke anak-anak kurang mampu yang bersekolah di sekolah swasta agar tidak sampai putus sekolah. Dalam penyaluran donasi tersebut, Yayasan AAT Indonesia memiliki komitmen kepada donatur untuk mempertanggungjawabkan donasi yang diberikan dengan cara melaporkan secara rutin penyaluran beasiswa dan pelaporan perkembangan anak asuh yang dibantu oleh setiap donatur. Sejak awal seleksi calon anak asuh yang akan dibantu, Yayasan AAT Indonesia menyeleksi dengan ketat setiap anak asuh yang akan mereka bantu dengan melakukan survei dan wawancara. Donatur juga bisa membaca detail deskripsi tentang anak asuh yang akan mereka bantu sebelum memberikan donasi beasiswa bagi anak tersebut. Setiap bulan, donatur akan menerima bukti penyaluran donasi kepada sekolah tempat anak asuh bersekolah dan setiap

akhir semester donatur akan menerima laporan perkembangan anak asuh dalam bentuk rapor. Semua laporan dan bentuk pertanggungjawaban ini dikerjakan oleh tenaga kerja di Yayasan AAT Indonesia yang disebut relawan.

Relawan di Yayasan AAT Indonesia terdiri atas mahasiswa yang masih menempuh studi, dan mahasiswa yang sudah lulus baik yang sudah maupun belum bekerja. Volunteer atau relawan di Yayasan AAT Indonesia adalah seorang yang secara suka rela (*uncoerced*) menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran dan keahliannya untuk menolong orang lain (*help others*). Para relawan di Yayasan AAT Indonesia juga sadar bahwa mereka tidak akan mendapatkan upah atau gaji atas apa yang telah disumbangkan (*unremunerated*). (PNPMM, 2011)

Posisi para relawan pada Yayasan AAT Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sumber daya yang dimiliki oleh Yayasan AAT Indonesia. Dengan sebutan 'relawan' tentunya akan membawa serta 'posisi-peran' tertentu yang dimainkan oleh para relawan yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan tugas atau kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Yayasan AAT Indonesia. (Raharjo,2002). Relawan di Yayasan AAT Indonesia ini memiliki tugas sebagai Penanggungjawab Komunitas (PK) yang bertanggungjawab untuk menjadi jembatan antara yayasan dengan sekolah/komunitas dan memiliki tugas untuk mengurus administrasi beasiswa anak asuh di komunitas/sekolah tersebut. Relawan di Yayasan AAT Indonesia bertanggungjawab atas 1-2 komunitas/sekolah. Proses pelaporan administrasi sangat penting karena berhubungan dengan operasional penyaluran beasiswa dan kepercayaan donatur. Hal tersebut membuat posisi peran relawan menjadi begitu strategis pada Yayasan AAT Indonesia relawan di Yayasan AAT Indonesia menjadi ujung tombak kegiatan operasional Yayasan AAT Indonesia Akan tetapi, selain sebagai Penanggungjawab Komunitas (PK) di Yayasan AAT Indonesia, mereka memiliki peran dan kesibukkan di luar yayasan sebagai seorang mahasiswa maupun pekerja yang menyebabkan terkadang mereka menjadi

tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi. Sehingga, diharapkan relawan di Yayasan AAT Indonesia bersedia untuk mengerjakan tugas lain diluar tanggungjawab atau komunitas yang mereka bawahi sebagaimana telah ditentukan sebelumnya.

Perilaku relawan Yayasan AAT Indonesia yang bersedia melaksanakan tugas diluar tanggungjawab atau komunitas yang mereka bawahi disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Ensher, Grant – Vallone & Donaldson, 2001). Terdapat beberapa dimensi dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, diantaranya *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*.

Altruism merujuk pada perilaku relawan yang atas kemauannya sendiri yang memiliki efek menolong orang lain atau berkaitan dengan tugas/masalah dalam Yayasan AAT Indonesia. Ketika relawan di Yayasan AAT Indonesia memiliki *altruism* yang tinggi, ia cenderung bersedia untuk membantu relawan lain yang memiliki beban kerja yang terlalu banyak atau membantu relawan lain yang memiliki masalah dalam pelaksanaan tugas administrasi. Sedangkan ketika relawan di Yayasan AAT Indonesia yang memiliki *altruism* yang rendah, cenderung tidak bersedia membantu relawan lain meskipun beban relawan terlampau berat dan enggan memberikan pertolongan pada relawan lain yang mengalami masalah dalam melaksanakan tugas administrasi.

Conscientiousness merujuk pada perilaku relawan yang atas kemauannya sendiri sebagai relawan melebihi peran yang dituntut oleh Yayasan AAT Indonesia dalam hal kehadiran, mematuhi aturan dan regulasi, juga dalam hal mengambil cuti. Ketika relawan Yayasan AAT Indonesia memiliki *conscientiousness* yang tinggi, maka relawan akan cenderung tidak berkeberatan ketika harus mengerjakan tugas bahkan saat libur antar semester perkuliahan dan melakukan tugas administrasi sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan meski tidak diingatkan oleh koordinator. Sedangkan ketika relawan di Yayasan AAT Indonesia yang memiliki *conscientiousness* yang rendah cenderung teledor dalam mengerjakan tugas

administrasi, dan memilih untuk tidak mengerjakan tugas dengan alasan memiliki kesibukkan diluar yayasan.

Sportmanship merujuk pada perilaku relawan yang lebih toleran pada keadaan yang kurang ideal dalam Yayasan AAT Indonesia tanpa melakukan komplain, atau menghindari komplain, sedikit mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil. Ketika relawan Yayasan AAT Indonesia yang memiliki *sportmanship* yang tinggi, ia akan cenderung berfokus pada sisi positif dari Yayasan AAT Indonesia dan cenderung tidak mencari-cari kesalahan dari Yayasan AAT Indonesia. Sedangkan ketika relawan Yayasan AAT Indonesia memiliki *sportmanship* yang rendah, ia akan cenderung berfokus pada sisi negatif dari Yayasan AAT Indonesia dan cenderung banyak mengeluhkan hal-hal kecil yang berkaitan dengan yayasan.

Courtesy merujuk pada perilaku relawan yang atas kemauannya sendiri sebagai individu mencoba untuk melakukan pencegahan terjadinya masalah dalam pekerjaan atau berkembangnya masalah dengan rekan kerja yang lain. Ketika relawan Yayasan AAT Indonesia memiliki *courtesy* yang tinggi, maka relawan akan cenderung lebih menghargai relawan yang lain, menghindari konflik dengan relawan lain, dan menyadari bahwa perilakunya bisa berdampak pada relawan lain. Sedangkan relawan Yayasan AAT Indonesia yang memiliki *courtesy* yang rendah cenderung kurang memperhatikan sikapnya terhadap relawan lain dan seringkali terlibat konflik dengan relawan lain.

Civic Virtue merujuk pada perilaku relawan yang mengindikasikan bahwa relawan tersebut dengan bertanggungjawab berpartisipasi, terlibat, atau memiliki kepedulian tentang keberlangsungan yayasan. Ketika relawan Yayasan AAT Indonesia memiliki *civic virtue* yang tinggi, maka relawan akan cenderung melakukan hal-hal yang tidak diwajibkan, namun bisa berdampak positif pada yayasan, aktif dalam mengikuti segala informasi dan perubahan yang terjadi di Yayasan AAT Indonesia. Sedangkan ketika relawan Yayasan AAT Indonesia memiliki *civic virtue* yang rendah, maka relawan akan cenderung pasif dalam hal mencari

informasi atau perubahan yang berkaitan dengan Yayasan AAT Indonesia dan cenderung hanya berfokus pada hal-hal yang menjadi tanggungjawabnya.

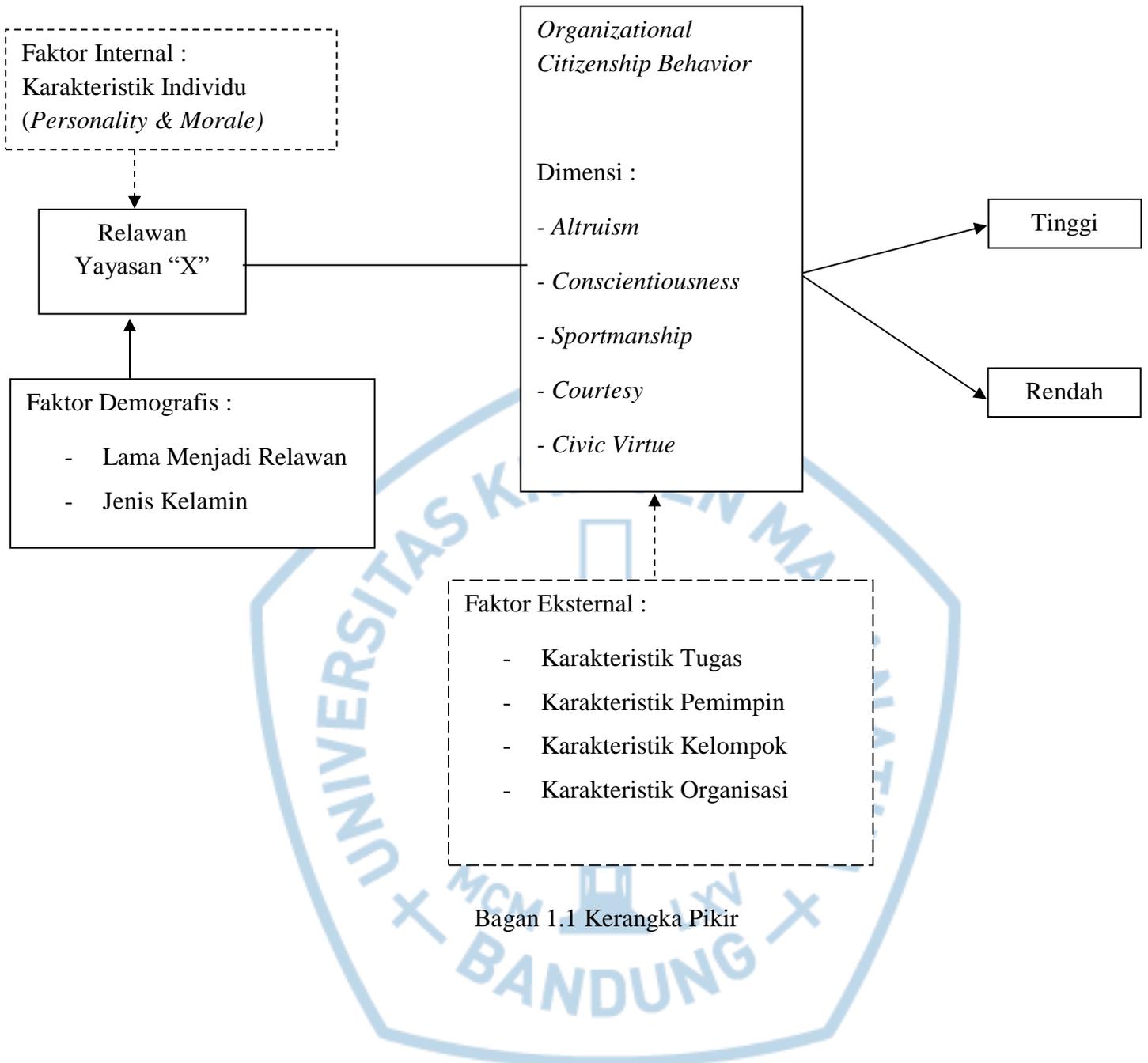
Terdapat faktor internal dan eksternal yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* pada individu. Faktor internal yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah kepribadian dan *morale*. Kepribadian pada relawan di Yayasan AAT Indonesia dijabarkan menurut kerangka besar *The Big Five Personality* yang dikemukakan oleh McCrae dan Costa (1987 dalam Organ,2006). Faktor eksternal dipersepsi oleh individu dan membentuk *morale*. *Morale* merupakan kesatuan dari aspek-aspek sikap kerja (*satisfaction, fairness, affective commitment, dan leader consideration*). *Morale* sendiri merujuk pada kesatuan dari aspek-aspek sikap kerja seperti *satisfaction, fairness, affective commitment, dan leader consideration*. *Morale* pada relawan Yayasan AAT Indonesia tercermin dalam sikap kerja relawan dalam Yayasan AAT Indonesia. Sikap ini terkait dengan kepuasan kerja dalam diri relawan Yayasan AAT Indonesia yang dapat ditimbulkan oleh adanya perasaan diperlakukan adil.

Selain itu, terdapat juga beberapa faktor demografis yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Relawan Yayasan AAT Indonesia. Faktor *gender* dari relawan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada relawan Yayasan AAT Indonesia, wanita cenderung lebih menampilkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dibandingkan pria khususnya pada domain *behavior altruism* (Morrison, 1994). Lama menjadi relawan juga berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Lama masa menjadi relawan sering dikaitkan dengan senioritas dan pengalaman, serta komitmen dan loyalitas yang lebih kuat. (Sommers dkk, 1996) (Van Dyne dan Ang, 1998). Komitmen Organisasi pada diri relawan juga memiliki pengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki relawan. Relawan yang memiliki komitmen terhadap Yayasan AAT Indonesia, maka relawan tersebut akan

merasa memiliki kepuasan dalam bekerja dan rela berbuat apa saja untuk kemajuan Yayasan AAT Indonesia (Chockalingan et. all, 2008; dalam Rini, 2013).

Faktor eksternal yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada relawan di Yayasan AAT Indonesia adalah karakteristik tugas (*task autonomy, task significance, task feedback, task identity, task variety, dan goal interdependence*), karakteristik pemimpin, karakteristik kelompok (*group cohesiveness, team member exchange, group potency, perceived team support*), dan karakteristik Yayasan AAT Indonesia itu sendiri (*organizational formalization and flexibility, perceived organizational support, distance between employee and others in organization, organizational constraint*).

Seorang relawan di Yayasan AAT Indonesia dikatakan memiliki *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan derajat yang tinggi apabila individu memiliki nilai yang tinggi pada kelima dimensi. Jika relawan di Yayasan AAT Indonesia memiliki satu saja dimensi yang rendah, maka relawan di Yayasan AAT Indonesia dikatakan memiliki derajat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang rendah.



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

1. Perilaku relawan Yayasan AAT Indonesia yang secara sukarela membantu mengerjakan tugas melebihi peran dan tanggungjawabnya disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Relawan Yayasan AAT Indonesia dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue*.

3. Relawan Yayasan AAT Indonesia yang rendah dalam salah satu dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dikatakan memiliki derajat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang rendah.

4. Derajat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Relawan Yayasan AAT Indonesia mungkin dipengaruhi oleh faktor demografis seperti jenis kelamin, dan lama menjadi relawan.

