

**Analisis Peran Budaya *Organizational Citizenship Behavior* pada
Peningkatan Kinerja Karyawan Lembaga Kursus dan Pelatihan
Kampung Inggris Gunungpati Semarang**

Alifia Putri Febriyani
Universitas Semarang
alifiaputrifbryn@gmail.com

ABSTRACT

Kampung Inggris Semarang Training Institute (LKP Kampung Inggris Semarang), as a formal educational institution recognized by the Semarang City Department of Education, faces complex issues, including those related to employee performance. Organizational Citizenship Behavior (OCB) is expected to be one solution to these problems. This study aims to analyze the culture of Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees at LKP Kampung Inggris Semarang. The research uses a qualitative approach that is descriptive in nature with a case study method. Data collection techniques include observation, interviews, and document study. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study show that the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of employees at LKP Kampung Inggris Semarang is built on five dimensions: altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, and civic virtue. The performance of employees at LKP Kampung Inggris Semarang meets five performance indicators: work quality, work speed/accuracy, work initiative, work ability, and communication. Organizational Citizenship Behavior (OCB) plays a role in improving employee performance, as reflected in the behaviors of employees at LKP Kampung Inggris Semarang. These five dimensions of OCB are shaped by internal factors (job satisfaction, organizational commitment, personality, morality, and motivation) and external factors (leadership style, trust in leadership, and organizational culture).

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Culture, Employee Performance*

ABSTRAK

LKP Kampung Inggris Semarang sebagai lembaga pendidikan formal yang keberadaannya telah diakui oleh Dinas Pendidikan Kota Semarang memiliki problematika yang kompleks tak terkecuali terkait dengan kinerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diharapkan menjadi salah satu solusi dari permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Budaya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan LKP Kampung Inggris Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*qualitative method*) yang bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Sedangkan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan LKP Kampung Inggris Semarang telah terbangun berdasarkan lima dimensi yaitu *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue*. Kinerja karyawan LKP Kampung Inggris Semarang telah memenuhi lima indikator kinerja yaitu: kualitas kerja, kecepatan/ ketepatan kerja, inisiatif kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki peran dalam meningkatkan kinerja karyawan, hal tersebut sebagaimana tergambar pada perilaku karyawan LKP Kampung Inggris Semarang terdapat lima dimensi OCB yang terbentuk berdasarkan faktor internal (kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral, dan

motivasi) dan eksternal (gaya kepemimpinan, kepercayaan terhadap pimpinan, dan budaya organisasi).

Kata Kunci: Budaya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam kesuksesan organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Organisasi memerlukan karyawan yang tidak hanya memenuhi kewajiban formal, tetapi juga berkontribusi lebih melalui prestasi dan perilaku yang melebihi deskripsi pekerjaan mereka. Karyawan dengan integritas tinggi, kemampuan kerja yang baik, serta sikap positif berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Organisasi perlu menciptakan SDM yang berkualitas melalui motivasi kerja dan mengelola *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku kewargaan organisasional, yang berfokus pada kontribusi sukarela di luar kewajiban formal. OCB dapat meningkatkan efektivitas kinerja dan memberikan manfaat bagi organisasi, dan jika dikelola dengan baik, dapat meningkatkan kinerja individu serta organisasi.

LKP Kampung Inggris Semarang, sebagai lembaga pendidikan formal, menghadapi beberapa tantangan, baik internal maupun eksternal. Tantangan internal termasuk rendahnya kualitas manajemen, etos kerja lembaga, serta keterbatasan sumber daya pengajar. Selain itu, kualitas dan kinerja pengajar masih rendah, mempengaruhi kualitas peserta didik dan mutu pendidikan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk membangun OCB di kalangan staf agar dapat meningkatkan kinerja mereka dan mendukung kemajuan lembaga.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif berdasarkan fenomenologi. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah atau *natural setting*. Objek yang alamiah adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2013) menerangkan pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan situasi sosial yang diteliti secara jelas, komparatif berbagai peristiwa dari situasi sosial satu dengan situasi sosial yang lain atau dari waktu tertentu dengan waktu yang lain, atau dapat menemukan pola-pola hubungan antara aspek tertentu dengan aspek yang lain, sehingga dapat ditemukan hipotesis dan teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organizational Citizenship Behavior (OCB) di LKP Kampung Inggris Semarang

- **Informan Internal:** Perilaku OCB di kalangan staf melibatkan inovasi, inisiatif, dan kerja sama. Staf aktif mempersiapkan materi kelas, memberikan ide tanpa diminta, menjaga kebersihan tempat kerja, dan berperan dalam penyusunan visi misi organisasi. Mereka juga berbagi ilmu dari pelatihan eksternal seperti *Editing* dan *IELTS Preparation*.
- **Informan Eksternal:** Staf dikenal ramah, sopan, profesional, dan peduli terhadap siswa. Mereka responsif, membantu siswa di luar jam kelas, dan menjaga hubungan baik dengan klien, memperlihatkan komitmen tinggi terhadap pelayanan.

Peran OCB dalam Meningkatkan Kinerja Staf

- **Informan Internal:** OCB mendukung produktivitas dan efisiensi kerja dengan memperkuat kolaborasi dan mengurangi konflik. Ini juga meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja staf, yang berdampak pada kualitas hasil kerja dan pencapaian target lembaga.
- **Informan Eksternal:** LKP Kampung Inggris Semarang dihargai karena pelayanan ramah, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Hal ini membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan, dengan staf yang terlibat aktif dalam meningkatkan pengalaman belajar siswa.

Kinerja Staf Sebelum dan Setelah Menerapkan OCB

- **Sebelum Penerapan OCB:** Kinerja staf cenderung terfragmentasi dengan rendahnya kepuasan kerja, minimnya kolaborasi, dan kurangnya rasa kepemilikan terhadap organisasi. Pencapaian target hanya mencapai 66%.
- **Setelah Penerapan OCB:** Terjadi peningkatan signifikan, termasuk produktivitas yang lebih tinggi, peningkatan efisiensi kerja, dan pencapaian target yang melampaui ekspektasi (102%, 325 siswa). Kolaborasi dan sinergi dalam tim juga meningkat, menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan inovatif.

Penerapan OCB di LKP Kampung Inggris Semarang

- **Dimensi OCB (Organ, 1988):** *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue*. Dimensi-dimensi ini terlihat dalam perilaku staf yang proaktif, menjaga hubungan baik, dan berkontribusi di luar tugas formal mereka.
- **Teori Motivasi dan OCB:** OCB mendukung kebutuhan kompetensi, otonomi, dan keterhubungan sosial, meningkatkan kinerja individu dan tim. Hal ini sejalan dengan teori *Self-Determination* (Deci & Ryan, 1985).
- **Dampak OCB pada Kepuasan Pelanggan:** Pelayanan ramah, proaktif, dan responsif terhadap kebutuhan siswa meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sesuai dengan teori *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988).

- **Dampak OCB pada Kinerja Organisasi:** OCB meningkatkan efisiensi tim, reputasi organisasi, dan kualitas pelayanan yang mendukung keberhasilan lembaga secara keseluruhan.

Implikasi dan Rekomendasi

- **Pelatihan Berkelanjutan:** Program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kolaborasi dan komunikasi.
- **Pengakuan dan Evaluasi:** Memberikan penghargaan atas kontribusi sukarela staf dan melakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi hambatan serta perbaikan.
- **Peningkatan Komunikasi Internal:** Mendorong keterbukaan dan berbagi informasi antar staf untuk memperkuat sinergi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan OCB di LKP Kampung Inggris Semarang berhasil meningkatkan kinerja individu dan tim, memperkuat hubungan dengan siswa, dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Penerapan budaya OCB menciptakan lingkungan kerja yang inovatif dan produktif, serta memperkuat reputasi lembaga sebagai institusi pendidikan yang dinamis dan terpercaya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan LKP Kampung Inggris Semarang dengan kesimpulan sebagai berikut:

***Organizational Citizenship Behavior* (OCB):**

Karyawan LKP Kampung Inggris Semarang menunjukkan perilaku OCB yang telah terbangun dengan baik melalui dimensi: *Altruism* (menularkan ilmu, membantu rekan), *Conscientiousness* (bimbingan ekstra bagi siswa), *Sportsmanship* (kreasi dan pengajaran berbasis kebutuhan siswa), *Courtesy* (hubungan interpersonal yang harmonis), dan *Civic Virtue* (komitmen terhadap tugas, bahkan melebihi waktu yang ditentukan).

Kinerja Karyawan:

Karyawan LKP Kampung Inggris Semarang menunjukkan kinerja yang memadai pada lima indikator: kualitas kerja (perencanaan dan evaluasi pembelajaran), kecepatan/ketepatan kerja (sesuai latar belakang pendidikan), inisiatif kerja (pembelajaran bervariasi), kemampuan kerja (memahami karakteristik peserta didik), dan komunikasi (menyampaikan materi dengan baik melalui berbagai metode).

Peran OCB dalam Meningkatkan Kinerja:

OCB berperan dalam meningkatkan kinerja dengan pengaruh faktor internal dan eksternal:

- **Faktor Internal:** Kepuasan kerja (apresiasi dari pimpinan), komitmen organisasi (keterlibatan dalam visi lembaga), kepribadian guru (sikap

kooperatif), moral (disiplin, tepat waktu), dan motivasi (kerja sama dan visi lembaga).

- **Faktor Eksternal:** Gaya kepemimpinan (situasional, melayani, dan etis), budaya organisasi (tolong-menolong, berprestasi), serta kepercayaan yang dibangun melalui manajemen yang transparan.

Keseluruhan, OCB dan faktor-faktor yang mendukungnya berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan LKP Kampung Inggris Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Y. (2021). The Role Career Development, Organizational Citizenship Behavior and Leadership on Teacher Performance: An Empirical Study on Elementary School in Bandung. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.292>
- Casu, G., Mariani, M. G., Chiesa, R., Guglielmi, D., & Gremigni, P. (2021). The Role of Organizational Citizenship Behavior and Gender between Job Satisfaction and Task Performance.
- Elsinah. (2024). Membangun Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Guru: Studi Kasus SMAN 1 Surakarta dan MAN Purbalingga.
- Meniado, J. (2020). Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence of EFL Teachers in Saudi Arabia: Implications to Teaching Performance and Institutional Effectiveness. *Arab World English Journal*, 11(4), 3-14. <https://doi.org/10.24093/awej/vol11no4.1>
- Organ, D.W., Podsakof, M.P., MacKenzie, B.S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. USA: Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B. Paine, D. G. Bachrach. (2000). Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for the Future Research. *Journal of Management*.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Organizational Behaviour (Perilaku Organisasi)*. Jakarta: Salemba Empat,
- Schein, E. (1991). *Organizational Culture and Leadership*. Jassay Bas.