

Faktor yang Mempengaruhi Tingkahlaku Kewargaan Organisasi Para Guru dan Kakitangan Sekolah di Negeri Sembilan

*Factors Affecting the Organizational Citizenship Behavior among Teachers and Staff at
School in Negeri Sembilan*

Nurrashida Zulkarnain
Siti Fardaniah Abdul Aziz

Psikologi & Kesejahteraan Insan
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

daniah@ukm.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkahlaku kewargaan organisasi. Tingkahlaku Kewargaan Organisasi (TKO) dalam kajian ini adalah merupakan pemboleh ubah bersandar, manakala pemboleh ubah bebas adalah budaya organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, kepimpinan transformasi dan komunikasi efektif. Kajian ini juga bertujuan untuk menentukan faktor yang paling mempengaruhi TKO. Kajian ini dijalankan secara kuantitatif dimana soal selidik telah diedarkan kepada 95 orang guru dan kakitangan sekolah di dua buah sekolah iaitu Sekolah Menengah Kebangsaan Pasir Besar (SMKPB) dan Sekolah Rendah Kebangsaan Pasir Besar (SKPB) di daerah Gemas, Negeri Sembilan. Hasil kajian mendapati tidak semua pemboleh ubah bebas mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap TKO; di mana kepuasan kerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi TKO. Ini menunjukkan bahawa TKO boleh ditingkatkan dengan menambah baik budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepimpinan transformasi yang disertai dengan kepuasan kerja sebagai mediator dalam organisasi.

Kata Kunci: *tingkahlaku kewargaan organisasi, budaya organisasi, komitmen organisasi, kepimpinan transformasi dan komunikasi efektif.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine factors affecting employee citizenship behaviour. Employee citizenship behaviour (TKO) is the dependent variable; meanwhile, the independent variables include organizational culture, organizational commitment, job satisfaction, transformational leadership, and effective communication. This research also aimed to determine the most influential factor affecting TKO. The research used quantitative design, in which, questionnaires were distributed among 95 teachers and school staff in two schools including Sekolah Menengah Kebangsaan Pasir Besar (SMKPB) and Sekolah Rendah Kebangsaan Pasir Besar (SKPB) in Gemas district, Negeri Sembilan. Findings indicated not all independent variables had significant relationship and influence on TKO; in which, job satisfaction was the most influential factor affecting TKO. This implies that TKO can be increased by improving organizational culture, organizational

commitment and transformational leadership attached to the job satisfaction as a mediator in organisasion.

Keywords: *employee citizenship behaviour, organizational culture, organizational commitment, transformational leadership, effective communication.*

1. Pengenalan

Kerjasama dalam sesebuah organisasi adalah amat penting bagi mencapai sebarang agenda atau matlamat organisasi dengan cemerlang. Kata sepakat dan juga kesefahaman antara satu sama lain juga adalah amat penting bagi menjayakan dan mengurus sesuatu perancangan yang ingin dilakukan dalam sesebuah organisasi tersebut. Oleh itu, adalah sangat penting untuk meningkatkan Tingkahlaku Kewargaan Organisasi (TKO). Dengan ini, terdapat keperluan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi TKO.

Tingkahlaku Kewargaan Organisasi (TKO) yang juga dikenali sebagai *Organization Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kelakuan individu yang berkonsepkan kesetiaan terhadap organisasi dan secara tidak langsung diakui oleh sistem ganjaran formal untuk bersama-sama mendorong fungsi organisasi agar lebih efektif (Organ,1990). Terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan TKO memiliki kepuasan kerja lebih baik (Podsakoff dan MacKenzei, 1997). Kelakuan pekerja atau individu yang bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka, disebut sebagai tingkahlaku di luar peranan (*extra-role behavior*), kelakuan ini merupakan tingkahlaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh pekerja, walaupun tidak diambil kira secara formal kerana akan meningkatkan keberkesanan dan kepuasan kerja. Ini merupakan sebahagian daripada ciri-ciri TKO.

Menurut Organ (2003, pp. 2-3), komitmen merupakan salah satu pembolehubah yang telah banyak diketahui memiliki kaitan yang erat dengan Tingkahlaku Kewargaan Organisasi (TKO). Pekerja yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya dan dengan sukarela akan melakukan perkara-perkara yang dapat dikatakan atau dikenalpasti sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*). Tingkahlaku Kewargaan Organisasi (TKO) adalah sesuatu tindakan pekerja secara rela mengerjakan tugas melebihi tugas utamanya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peranan formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* atau ganjaran secara formal dari organisasi.

Jika pekerja dalam organisasi memiliki TKO, maka kesukaran untuk mengendalikan pekerja berkurangan. Hal ini kerana pekerja tersebut dapat mengendalikan kelakuannya atau tindakannya sendiri dan mampu memilih tingkahlaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. Oleh itu, objektif bagi kajian ini adalah menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi TKO, ini termasuklah pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, kepimpinan transformasi dan komunikasi efektif yang signifikan terhadap TKO.

Kajian yang dijalankan terhadap guru-guru sekolah harian di Sekolah Menengah Kebangsaan Pasir Besar dan Sekolah Kebangsaan Pasir Besar daerah Gemas, Negeri Sembilan ini adalah berdasarkan kepada beberapa objektif yang berikut:

- 1) Menenalpasti terdapat pengaruh daripada komunikasi efektif terhadap tingkahlaku kewargaan organisasi (tko).
- 2) Membuktikan bahawa terdapat pengaruh budaya kerja terhadap tingkahlaku kewargaan organisasi (tko).
- 3) Menunjukkan bahawa komitmen memnunjukkan hubungan yang signifikan terhadap tingkahlaku kewargaan organisasi (tko).
- 4) Meperlihatkan bahawa kepimpinan transformasi berpengaruh terhadap tingkah laku kewargaan organisasi (tko).

- 5) Menjelaskan bahawa kepuasa kerja memberi pengaruh kepada tingkahlaku kewargaan organisasi (tko).
- 6) Merungkai pengaruh yang lebih signifikan antara budaya organisasi, komitmen, kepuasan kerja, kepemimpinan transformasi dan komunikasi efektif terhadap tingkahlaku kewargaan organisasi (tko).

2. Tinjauan Literatur

Kajian tentang pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap TKO telah dijalankan oleh beberapa pengkaji dalam kajian yang berlainan. Misalnya Dyah et al. (2013) mendapati bahawa kepuasan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap TKO. Menurut Dyah et al. (2013), seseorang pekerja itu akan bekerja dengan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan segala tugas yang perlu dilaksanakan dan melakukan tugas yang berada diluar tanggungjawabnya sekiranya pekerja tersebut mendapat kepuasan dalam pekerjaannya. Selain itu, sekiranya pekerja dalam sesebuah organisasi mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya, pekerja tersebut sanggup melakukan apa-apa sahaja yang dirasakan terbaik untuk meningkatkan kecermelangan matlamat organisasinya. Menurut Dyah et al. (2013) lagi, komitmen organisasi ini merupakan persepsi mengenai kebijaksanaan, amalan-amalan dan kefungisian sesebuah organisasi yang dapat diterima setiap pekerja dalam organisasi.

Selain itu, Dyah et al. (2013) juga mendapati budaya organisasi ini merupakan satu sistem daripada sebuah kepercayaan dan nilai yang berkembang dalam sesebuah organisasi yang menjadi corak tetap dalam tingkahlaku pekerja-pekerja bagi melaksanakan tugas yang ditetapkan organisasi. Menurut Dyah et al. (2013), pekerja yang mendapat kepuasan bekerja, berkomitmen, dan dapat menyesuaikan diri dengan baik akan lebih bersedia untuk melaksanakan tugas serta berkhidmat dengan sepenuh hati terhadap pekerjaan tersebut dengan usaha meningkatkan kecemerlangan organisasi dan sentiasa menyokong setiap perubahan yang berlaku jika perubahan itu berkaitan dengan matlamat organisasi tersebut.

Dalam kajian tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap TKO pula, Alvan dan Agoes (2015) mendapati bahawa kesemua pemboleh ubah ini merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi TKO dalam kalangan guru sekolah di Indonesia. Hasil kajian ini mendapati pengaruh kepemimpinan transformasi tidak begitu besar terhadap TKO namun mampu memberikan kesan kepada organisasi. Oleh itu, gaya kepemimpinan transformasi hendaklah ditingkatkan dan diambil berat bagi mengukuhkan nilai TKO dalam sesebuah organisasi. Dalam kajian ini juga mendapati semakin tinggi kepuasan kerja, semakin tinggi nilai TKO dan begi juga sebaliknya.

Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Keadilan Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap TKO yang disediakan oleh Sari Maysarah pada tahun 2015 ini dilakukan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang. Kajian ini mempunyai tujuan bagi meneliti atau mengkaji pengaruh budaya organisasi, keadilan organisasi dan komitmen organisasi terhadap TKO. Kajian yang dijalankan ini melibatkan PT Kereta Api Indonesia seramai 65 orang serta teknik yang digunakan bagi mengambil sampel ini adalah metod simple random sampling. Menurut Sari Maysarah, 2015 dalam kajian ini mendapati bahawa budaya organisasi, keadilan organisasi dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap tingkahlaku kewargaan organisasi (TKO).

3. Metodologi

Kaedah kajian yang digunakan adalah *kuantitatif dan survei*. Kajian survei adalah kaedah yang dapat mewujudkan hubungan kait antara fakta dengan pemboleh ubah yang dimana

perkaitan ini mampu menghuraikan dengan lebih jelas terhadap tujuan kajian yang ingin dikenal pasti (Rozmi, 2015).

Soal selidik adalah daftar pertanyaan yang mencakupi semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data (Sari Maysarah, 2015). Penelitian dalam soal selidik ini mengandungi demografi yang merupakan bahagian maklumat responden dan menggunakan pernyataan tertutup yang diukur dengan menggunakan 1- 5 skala Likert. Reka bentuk kajian ini bertujuan bagi mencapai segala persoalan dan objektif kajian.

Teknik pengumpulan data adalah *banci* daripada dua buah sekolah iaitu seramai 115 kakitangan dan para guru di *Sekolah Rendah dan Sekolah Menengah Kebangsaan Pasir Besar daerah Gemas, Negeri Sembilan* serta yang menjawab borang soal selidik adalah seramai 95 orang bersamaan dengan 82.6%. Kaedah persampelan ini memberi peluang yang sama kepada sesuatu populasi untuk terpilih sebagai sampel. Dua buah sekolah tersebut dipilih sebagai *populasi bukan persampelan* dalam kajian ini.

4. Dapatan dan Perbincangan

4.1 Dapatan 1

Ujian koefisien ini bertujuan bagi melihat sekuat mana pembulehubah bebas yang terdiri daripada budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen, komunikasi efektif dan gaya kepimpinan transformasi memberi pengaruh terhadap pembolehubah terikat iaitu tingkahlaku kewargaan organisasi (TKO). Berdasarkan jadual 1 dapat dilihat bahawa nilai R adalah 0.72. hal ini dapat dikatakan bahawa sebanyak 52% TKO dipengaruhi oleh kelima-lima pembolehubah bebas tersebut. pengaruh pembolehubah bebas agak kuat sedikit kerana nilai RSquare lebih dari 0.5.

JADUAL 1. Ujian Koefisien

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.519	.492	.28951

Dalam jadual 2 didapati daripada hasil analisis regriasi, nilai F adalah 19.411 dan menunjukkan nilai signifikan adalah kurang daripada 0.50 iaitu 0.00 dan ini menunjukkan bahawa kelima-lima pembolehubah bebas tersebut memberi pengaruh yang signifikan kepada TKO.

JADUAL 2: Analisis Regriasi

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8.135	5	1.627	19.411	.000 ^b
Residual	7.543	90	.084		

Total	15.678	95			
-------	--------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: meanTKO

b. Predictors: (Constant), meanKE, meanKK, meanGKT, meanK, meanBK

Jadual 3 pula menunjukkan nilai signifikan bagi setiap pemboleh ubah bebas jika pemboleh ubah kepuasan kerja (KK) tidak termasuk dalam sistem pengiraan ini. Didapati gaya kepimpinan transformasi (GKT), budaya organisasi (BK) dan komitmen (K) menunjukkan nilai yang signifikan dimana masing-masing adalah 0.031, 0.038 dan 0.018 kurang daripada 0.05. Namun demikian, Pemboleh ubah komunikasi efektif masih tidak signifikan kerana nilainya adalah 0.830 lebih daripada 0.05. Oleh itu, dapat dikenalpasti bahawa kepuasan kerja (KK) hadir sebagai mediator terhadap TKO kerana dapat diuraikan bahawa setiap pemboleh ubah yang memberi pengaruh kepada TKO mesti disertakan dengan adanya sifat atau nilai kepuasan kerja.

JADUAL 3. Ujian Koefisien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.175	.393		2.988	.004
meanGKT	.235	.107	.225	2.185	.031
meanBK	.237	.112	.241	2.109	.038
meanK	.241	.100	.269	2.411	.018
meanKE	.010	.047	.019	.216	.830

a. Dependent Variable: meanTKO

4.2 Dapatan 2

Jadual 4 menunjukkan hubungan bagi setiap pemboleh ubah bebas dan terikat. Dalam kajian ini didapati terdapat hubungan signifikan antara setiap pemboleh ubah kerana nilai pearson adalah lebih dari 0.5. namun demikian hanya pemboleh ubah komunikasi efektif (KE) sahaja tidak menunjukkan terdapat hubungan signifikan kerana nilai pearson antara setiap pemboleh ubah adalah kurang daripada 0.5.

JADUAL 4. Ujian Kolerasi

Correlations

	meanTKO	meanGKT	meanBK	meanKK	meanK	meanKE
mea Pearson Correlation	1	.507**	.547**	.708**	.548**	.212*
nTK Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.038
O N	96	96	96	96	96	96
mea Pearson Correlation	.507**	1	.569**	.582**	.523**	.265**
nGK Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.009
T N	96	96	96	96	96	96

meanBK	Pearson Correlation	.547**	.569**	1	.748**	.647**	.223*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.029
	N	96	96	96	96	96	96
meanKK	Pearson Correlation	.708**	.582**	.748**	1	.711**	.191
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.062
	N	96	96	96	96	96	96
meanK	Pearson Correlation	.548**	.523**	.647**	.711**	1	.297**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.003
	N	96	96	96	96	96	96
meanKE	Pearson Correlation	.212*	.265**	.223*	.191	.297**	1
	Sig. (2-tailed)	.038	.009	.029	.062	.003	
	N	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sementara Jadual 5 menunjukkan tahap pengaruh bagi setiap pembolehubah bebas. Kajian mendapati bahawa hanya pembolehubah kepuasan kerja (KK) sahaja signifikan kerana nilainya kurang daripada 0.05 iaitu 0.00. manakala pemboleh ubah bagi gaya kepimpinan transformasi (GKT), budaya organisasi (BK), komitmen (K) dan komunikasi efektif (KE) masing-masing adalah 0.18, 0.86, 0.64 dan 0.50 adalah lebih daripada 0.05.

JADUAL 5. Ujian Koefisien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.053	.354		2.974	.004
meanGKT	.134	.099	.129	1.360	.177
meanBK	-.021	.114	-.021	-.184	.855
meanKK	.558	.117	.603	4.768	.000
meanK	.045	.099	.050	.456	.649
meanKE	.028	.042	.052	.671	.504

a. Dependent Variable: meanTKO

4.3 Perbincangan

Hasil daripada analisis dan kajian yang dijalankan, didapati kepuasan kerja memainkan pengaruh yang tinggi terhadap tingkahlaku kewargaan organisasi (TKO) yang juga berperanan sebagai moderator kepada TKO. Komunikasi efektif pula menunjukkan disebaliknya iaitu berpengaruh negatif terhadap TKO. Hipotesis H₁ bagi gaya kepimpinan transformasi, budaya organisasi, komitmen dan kepuasan kerja terhadap TKO diterima manakala H₁ bagi pembolehubah komunikasi efektif terhadap TKO ditolak.

5. Rumusan dan Cadangan

Hasil dapatan daripada kajian ini dapatlah dikatakan bahawa sesuatu pekerjaan itu akan lebih bermakna jika hadirnya atau beserta dengan rasa puas terhadap kerja yang dilaksanakan. Organisasi adalah atau institusi atau satu kumpulan manusia yang bersama-sama berusaha untuk mencapai matlamat bagi meningkatkan prestasi dan kecermelangan hasil kerja organisasi tersebut. dapat juga dilihat sesebuah organisasi yang cemerlang adalah yang mampu berkomunikasi dengan baik antara satu sama lain dimana segala pendapat, keterangan dan sebarang masalah dapat dijelaskan dan dapat diterima serta dapat diselesaikan dengan baik sekiranya satu komunikasi yang baik berlaku.

Tambahan juga dalam sesebuah organisasi perlulah ada kesefahaman yang baik kerana dengan memahami antara satu sama lain sahaja mampu bersama-sama menempuh segala dugaan dalam organisasi dan sebarang masalah dapat diselesaikan bersama tanpa ada rasa pentingkan diri sendiri dimana boleh dikatakan hubungan antara ahli dalam organisasi itu adalah seperti sebuah keluarga. Apabila ada hubungan yang rapat ini maka untuk masalah ahli pekerja tiba-tiba meletakkan jawatan itu dapat dielak. Hal ini kerana individu tersebut akan rasa sayang terhadap organisasi tersebut dan sayang akan kerja yang dilakukan sehinggakan rasa berat untuk meninggalkan orgnisasi sekaligus membuatkan individu itu melaksanakan tanggungjawab kerja yang diamanahkan dengan baik dan cemerlang.

Penghargaan

Ucapan ribuan terima kasih diberikan kepada guru-guru dan kakitangan di kedua-dua buah sekolah iaitu Sekolah Menengah Kebangsaan Pasir Besar dan Sekolah Kebangsaan Pasir Besar kerana memberi kerjasama yang amat baik dalam menjalankan kajian ini.

Rujukan

- Alvan Anggara Diputra dan Agoes Ganesha Rahyuda. (2015). Pengaruh Kepimpinan Transformational dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Guru SD Saraswati 4 Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4, No. 4, 207-235, ISSN: 2302-8912.
- Dyah Puspita Rini, Rusdarti dan Suparju. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. Vol.1, No. 1.
- Rozmi Ismail. (2015). *Metodologi Penyelidikan Teori dan Praktis*. Edisi pertama. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sari Maysarah. (2015). Analisis Pengaruh Budaya Organsasi, Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia (PERKESO) Daerah Operasi 4 Semarang). Indonesia.