# PENTINGNYA HUBUNGAN ANTARA OCB TERHADAP *SERVICE QUALITY*

*Oleh:*

**MARYANI**

**RAHMADANTI**

**ELISA**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MAKASSAR**

**2024**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1. Analisis Situasi

Di Desa Sautenga diadakan pelatihan motivasi perilaku OCB pegawai dalam pelayanan publik. Tema ini diangkat karena dianggap sangat penting terkait dengan kinerja para pegawai dan guru di Desa Sautenga khususnya yang berkecimpung di dunia pendidikan.

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 (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.

Ada dua unsur penting penyedia jasa yang menjadi ujung tombak bagi industri jasa pendidikan untuk dapat memberikan pelayanan jasa yang prima yaitu pertama adalah tenaga edukasi dan kedua adalah tenaga administrasi. Meningkatkan kualitas tenaga edukasi adalah suatu keniscayaan bagi industri perguruan tinggi untuk dapat bersaing dan direspon oleh pasar (Prabasmoro, 2008).

Ujung tombak kedua adalah tenaga administrasi atau tata usaha, dimana tenaga administrasi memegang peranan kunci dalam proses pelayanan pada mahasiswa.

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).*

## 2. Kajian Pustaka

Untuk dapat meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Menurut Siders *et.al*. (2001) meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, dsb sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepeminpinan, budaya perusahaan.

Ada tiga faktor internal penting yang mempengaruhi OCB yaitu moral karyawan, Organ and Ryan, (1995), Jaqueline (2002); komitmen karyawan Podsakof (1996) dalam Organ *et al.* (2006), Yan Dyne & Ang (1998); serta motivasi, (Bienstock, *et al.*, 2003), Jones dan Schaubroeck (2004). Penelitian ini akan berusaha menjawab masalah faktor yang mendorong karyawan melakukan pelayanan dengan focus pada tiga aspek yaitu moral, komitmen dan motivasi sebagai variabel eksogen yang berpengaruh pada OCB sebagai variabel endogen. Penggabungan semua variabel tersebut merupakan gabungan dari beberapa disiplin ilmu baik dalam bidang sumber daya manusia, marketing dan variabel filsafat perilaku yaitu moral.

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 iklhas tanpa ada perasaan ragu-ragu dan takut terhadap segala macam rintangan yang timbul.

## 3. Perumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah :motivasi karyawan berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*? dan kemudian apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif terhadap kualitas jasa ?

## 4. Tujuan Kegiatan

untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB.

## 5. Manfaat Kegiatan

dapat mendukung untuk karyawan melakukan *service quality* yang baik adalah dengan mempunyai perilaku OCB

# BAB II
# METODE KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

## 1. Khalayak Sasaran

Para karyawan dan tenaga pengajar baik swasta maupun negeri yang ada di Desa Sautenga tingkat SMA.

## 2. Metode Kegiatan

Metode pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu:

a. Metode ceramah
   Pengabdi menyampaikan materi dengan menggunakan bantuan proyektor, sehingga dalam penyampaian materi akan semakin jelas dan mudah dipahami para peserta pelatihan.

b. Metode diskusi
   Metode ini dilakukan agar materi yang disampaikan lebih optimal. Para peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Dengan berdiskusi diharapkan akan dapat mengurangi permasalahan yang ada dan memberikan solusi permasalahan tersebut.

## 3. Langkah-langkah Kegiatan

Kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam jangka waktu empat minggu. Jadwal kegiatan pengabdian ini dimulai dari penyusunan proposal sampai dengan dibuatnya laporan pengabdian masyarakat. Tahapan pengabdian pada masyarakat ini dapat dilihat pada bagan di bawah ini:

Tabel 1. Rencana kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat

| Uraian Kegiatan | Minggu ke | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Penyusunan Proposal | ■ | | | |
| Persiapan pelatihan | | ■ | | |
| Pelaksanaan pelatihan | | | ■ | |
| Pelaporan | | | | ■ |

a. Penyusunan proposal kegiatan dilakukan sebagai tahap pertama pengajuan program pengabdian masyarakat
b. Tahap kedua adalah persipan pelatihan. Persiapan pelatihan ini meliputi penyusunan materi yang alan disampaikan dalam pelatihan nanti yang akan disampaikan kepada para peserta pelatihan.
c. Tahap ketiga adalah pelaksanaan pelatihan. Pelaksanaan pelatihan dilakukan pengabdi di lokasi tempat dilaksanakan pngabdian masyarakat. Pelaksanaan dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu ceramah dan diskusi.
d. Tahap terakhir atau keempat adalah pelaporan. Pembuatan pelaporan ini merupakan bentuk tanggung jawab pengabdi atas kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan.

# BAB III
# PELAKSANAAN KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

## 1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan selama satu hari. Adapun susunan kegiatan pelatihan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

| No. | Tanggal | Materi | Waktu |
|---|---|---|---|
| | 13 April 2010 | Registrasi Peserta | 08.00 – 08.30 |
| 1 | | Pendahuluan | 08.30 - 10.30 |
| 2 | | pentingnya hubungan antara OCB terhadap *service quality* | 10.30-12.00 |
| | | Istirahat | 12.00-13.00 |
| 3 | | Lanjutan | 13.00-15.00 |

## 2. Pembahasan

Pelatihan berlangsung selama satu hari yaitu yang diadakan pada tanggal 13 April 2010. Materi pelatihan disampaikan oleh pengabdi yaitu Dr. Maryani, M.Si.. Pelatihan terdiri dari tiga sesi. Pukul 08.00 – 08.30 yaitu registrasi. Pukul 08.30 dimulai sesi pertama dengan materi Pendahuluan. Sesi kedua dimulai pada pukul 10.30 – 12.00 menjelakan materi. Pukul 12.00 istirahat. Pukul 13.00 – 15.00 sesi terakhir yaitu lanjutan materi sebelumnya.

## 3. Faktor pendukung kegiatan

Pelatihan terlaksana karena dukungan penuh dari para peserta pelatihan yang terdiri dari para karyawan bidang pendidikan dan tenaga pengajar tingkar SMA baik swasta maupun negeri. Mereka ingin menambah wawasan mengenai OCB yang sangat bermanfaat bagi mereka karena hal tersebut termasuk hal baru bagi mereka.

## 4. Faktor penghambat kegiatan

Faktor penghambat dari kegiatan ini hampit tidak ada. Semua peserta dan pihak yang terkait semuanya mendukung pelaksanaan kegiatan pelatihan ini.

Semua peserta mengikuti pelatihan dengan antusias. Hal ini disebabkan karena terlaksananya kegiatan ini atas prakarsa dari para peserta.

# BAB IV
# SIMPULAN DAN SARAN

## 1. Simpulan

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berjalan dengan sangat baik dan diikuti dengan sangat antusias oleh para peserta. Hal ini dikarenakan para peserta akan mengaplikasikan ilmu ini di kegiatan mereka sehari-hari serta dapat meningkatkankualitas pelayanan mereka. Diharapkan dari pelatihan ini akan bermanfaat.

## 2. Saran

Pelatihan iniagar bermanfaat bagi para peserta yaitu dengan OCB dapat menanamkan aspek moral, komitmen dan motivasi dalam diri karyawan. Aspek moral perlu ditanamkan pada diri karyawan yang meliputi kesadaran bertanggung jawab, kerelaan berkorban dan keberanian. Aspek penting kedua adalah komitmen dimana komitmen ini penting untuk menyelaraskan tujuan karyawan dengan tujuan organisasi. Kemudian aspek penting ketiga adalah motivasi. Motivasi ini penting sebagai daya dorong untuk mencapai atau melakukan sesuatu.

## DAFTAR PUSTAKA


Abdullah, Taufik (1986). Durkheim dan pengantar sosiologi moralitas. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta

Bell, Simon J. (2004). "Raising The Bar of Service Quality: The Role of Salesperson-Organizational Relationship, Organozational Citizenship Behavior", ***Bulent Menguc Departemen of Management University of Melbourne***, no. 2, pp 1-22

Castro, Carmen Barroso, Enrique Martin Armario & David martin Ruiz, (2004). "The Influence of Employee Citizenship Behavior on Customer Loyalty", ***International Journal of Service Industry Management***, vol. 15, no.1, pp. 27-54

Pantja Djati, Sundring (2000)."Dampak Pergeseran Nilai-Nilai Organisasi Terhadap Kebijaksanaan Sumber Daya Manusia dan Implikasinya", ***Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan***, vol 2 (1), p 9-18.