

**HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORAL (OCB)
PADA PEGAWAI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SAMSAT PUTRI
HIJAU MEDAN UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area**

OLEH :

**MARIA BULAN SIREGAR
16.860.0356**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)21/12/21

**HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORAL(OCB) PADA
PEGAWAI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DI KANTOR SAMSAT PUTRI
HIJAU MEDAN UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area**

OLEH :

**MARIA BULAN SIREGAR
16.860.0356**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavioral* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara

Nama : Maria Bulan Siregar

NPM : 168600356

Bagian : Psikologi Industri & Organisasi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Pembimbing II



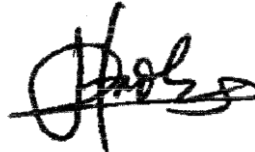
Maqhfirah, Dr, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Ka. Bagian



Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi

Dekan



Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Tanggal Sidang : 09 Juli 2021

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas
Medan Area dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana (S1) Psikologi

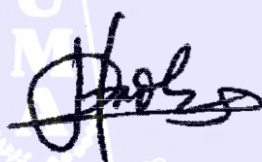
Pada Tanggal

09 Juli 2021

Mengesahkan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

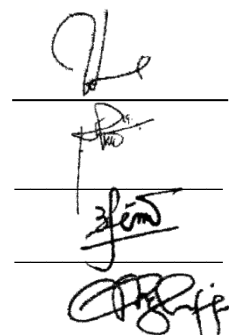
Dekan



Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Dewan Penguji

1. Azhar Aziz, S.Psi, MA, Psikolog
2. Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi, Psikolog
3. Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog
4. Maqfirah, Dr, S.Psi, M.Psi, Psikolog

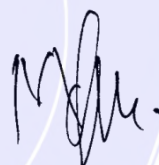


HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan aturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini

Medan, 17 Maret 2021



Maria Bulan Siregar

16.860.0356

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Bulan Siregar
NPM : 168600356
Program Studi : Psikologi Industri & Organisasi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

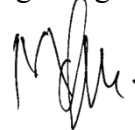
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB) Pada Pegawai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif/format-kan, mengelola dalam bentuk pembagian data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di:Medan

Pada tanggal :09 Juli 2021

Yang mengatakan



(Maria Bulan Siregar)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sialambue Pada tanggal 05 Juli 1997 dari Ayah Mara Gading Siregar dan Ibu Masroini Tanjung. Penulis merupakan putri tunggal dari 6 bersaudara. Penulis memiliki 3 kakak laki-laki dan 2 adik laki-laki. Tahun 2016 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Padang Lawas dan pada tahun 2016 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang dengan ini saya persembahkan karya sederhana ini untuk ayahanda dan ibunda tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan sebuah tulisan karya ilmiah berbentuk skripsi, sebagai kado kecil yang dapat kuberikan dari bangku kuliah yang memiliki sejuta cerita, sejuta pengorbanan, dan perjalanan untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi di Kampus Universitas Medan Area. Yang tidak mungkin bisa kudapatkan tanpa dukungan, doa dan perjuangan dari ayah dan ibu, dengan setulus hati ku ucapkan terimakasih, dan tidak lupa permohonan maaf atas segala kesalahan yang terucap kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta.

MOTTO

Tidak Ada Kesuksesan Melainkan Dengan Pertolongan Allah SWT.

(Q.S. Huud:88)

Mulailah Dari Tempatmu Berada. Gunakan Yang Kau Punya.

Lakukan Yang Kau Bisa

- Arthur Ashe

Dua Musuh Terbesar Kesuksesan Adalah Penundaan Dan Alasan.

- Jaya Setiabudi

Segala Sesuatu Yang Bisa Kau Bayangkan Adalah Nyata

- Pablo Picasso

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORAL* (OCB) PADA PEGAWAI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) di KANTOR SAMSAT PUTRI HIJAU MEDAN UTARA

Oleh:

Maria Bulan Siregar

16.860.0356

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku kebebasan individu untuk memilih, yang tidak secara langsung diakui dengan sistem reward secara formal dan berkontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi. Komitmen organisasi adalah keinginan pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi, mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi. Sampel dalam penelitian ini melibatkan 60 pegawai. Dengan pengambilan sampel menggunakan teknik total *sampling*. Penelitian ini menggunakan skala komitmen organisasi yang disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Mayer dan Allen (2012) dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB) yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi menurut Organ (2013). Analisis data menggunakan uji korelasi *product moment*, berdasarkan hasil perhitungan *product moment* bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) artinya hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. Hasil ini dapat dibuktikan dengan koefisien ($r_{xy} = 0,724$; $p = 0,000 < 0,010$). Ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berkontribusi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 52,5% selebihnya 47,5% komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti karakteristik struktur, kehadiran serikat pekerja dan pengalaman kerja pegawai.

Kata Kunci : Komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* (OCB), dan pegawai

ABSTRACT

CORRELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORAL (OCB) ON MOTORCYCLE VEHICLE TAX SERVICE EMPLOYEES (PKB) AT THE SAMSAT NORTH FIELD GREEN PRINCESS OFFICE

By

Maria Bulan Siregar
16.860.0356

This study aims to determine the correlation between organizational commitment and organizational citizenship behavior (OCB) on motor vehicle tax (PKB) employees at the samsat north field green princess office. Organizational citizenship behavior (OCB) is the behavior of individual freedom to choose, which is not directly recognized by a formal reward system and contributes to the effectiveness of organizational functions. Organizational commitment is the desire of workers to remain members of the organization, reflecting how an individual identifies with the organization. The sample in this study involved 60 employees. By taking the sample using a total sampling technique. This study uses an organizational commitment scale which is based on aspects according to Mayer and Allen (2012) and an organizational citizenship behavior (OCB) scale which is based on dimensions according to Organ (2013). Analysis of the data using the product moment correlation test, based on the results of product moment calculations that there is a significant positive relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior (OCB), meaning that the proposed hypothesis is accepted. This result can be proved by the coefficient ($r_{xy} = 0.724$; $p = 0.000 < 0.010$). This shows that organizational commitment contributes to organizational citizenship behavior (OCB) by 52.5%, the remaining 47.5% organizational commitment is influenced by other factors not examined such as structural characteristics, union presence and employee work experience.

Keywords: Organizational commitment, organizational citizenship behavior (OCB), and employees

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan pertolongannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mudah. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana di Jurusan Psikologi Universitas Medan Area. Dengan judul **“Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavioral (OCB)* Pada Pegawai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara”**.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama serta doa dari keluarga besar saya. Skripsi ini juga dipersembahkan untuk kedua Orang tua Ayah Mara Gading Siregar dan Ibu Masroini Tanjung. Pada kesempatan ini, peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.ScSelaku Rektor Universitas Medan Area
3. Ibu Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog Selaku Dekan Fakultas Psikologi
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
5. Pak Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan serta

bimbingan dalam penyusunan skripsi ini semoga kebaikan dan kesabaran bapak dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa

6. Ibu Maqhfirah, Dr, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberi arahan serta kesabaran dalam bimbingan penyusunan skripsi ini, semoga kebaikan ibu di balas berlipat ganda oleh Allah SWT Aamiin
7. PakArif Fachrian, S.Psi, M.Psi selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri & Organisasi
8. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi, Psikolog Selaku Seketaris yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti
9. Pak Azhar Aziz, S.Psi, MA, Psikolog Selaku ketua penguji sidang meja hijau yang telah memberikan masukan demi menyempurnakan skripsi peneliti
10. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan para staf pegawai fakultas Psikologi dan perpustakaan Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi berupa jadwal di dalam pelaksanaan setiap acara kegiatan atau aktivitas di dalam penyelesaian skripsi ini
11. Pegawai pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara dan staf lainnya terimakasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi dan kerjasamanya selama berjalannya penelitian ini
12. Kedua Orang Tua Penulis Mamak dan Ayah Tercinta yang telah memberikan semangat, motivasi, membiayai dan memberikan doa

yang tiada henti demi keberhasilan dan masa depanku, terimakasih atas segalanya

13. Saudara-saudaraku tersayang yang selalu motivasi, dukungan yang tidak pernah menuntut penulis dalam keadaan apapun

14. Kepada teman- teman tercinta : viona fans, ikbal srg, raja hrp, alwin, bg ansor, bg ay, bg fugu, clara, indah, risky, tiara, didin, ira lubis dan masih banyak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terimakasih atas dukungan dan bantuannya semoga Allah balas dengan berlipat ganda aamiin

15. Kepada Hubby Supriyanto Syaputra Siagian Amd. Pel yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta doa dalam penyelesaian skripsi ini semoga selalu dalam lindungan Allah SWT

16. Kepada sahabat sekaligus teman seperjuangan, seperjulitan, dan seperghibahan : Dindun Sayang, Eka Rinda Chubby dan Barbie Henny Crusita yang selalu membantu dan menghibur peneliti dalam penulisan skripsi ini

17. Seluruh pihak yang ikut membantu dan selalu mendukung selama penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungannya

Medan, 17 Maret 2021

Penulis



Maria Bulan Siregar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
iLEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7

E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pegawai.....	9
1. Pengertian pegawai	9
2. Status pegawai	10
3. <i>Job description</i> pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB)	10
B. <i>Organizational Citizenship Behavioral</i> (OCB)	12
1. Pengertian <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)	12
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)	13
3. Dimensi- dimensi <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)....	18
4. Perilaku <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)	20
5. Manfaat <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) dalam perusahaan	21
C. Komitmen Organisasi	24
1. Pengertian komitmen organisasi	24
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi	26
3. Aspek-aspek komitmen organisasi	27
4. Ciri-ciri komitmen organisasi	28
5. Peran komitmen organisasi dalam perusahaan	30
D. Hubungan antara komitmen organisasi dengan <i>organizational citizenshipbehavior</i> (OCB)	32

E. Kerangka Konseptual	32
F. Hipotesis	34
BAB IIIMETODE PENELITIAN	35
A. Tipe Penelitian.....	35
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
C. Definisi Operasional.....	36
D. Subjek Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Validitas dan Reliabilitas.....	39
G. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	43
B. Persiapan Penelitian	44
1. Persiapan administrasi.....	44
2. Persiapan alat ukur penelitian.....	44
3. Uji coba alat ukur penelitian	44
C. Pelaksanaan Penelitian.....	48
D. Analisis dan Hasil Data Penelitian.....	49
1. Uji validitas dan reliabilitas	48
2. Uji asumsi	50
3. Hasil uji hipotesis	52
4. Hasil perhitungan <i>mean</i> hipotetik dan <i>mean</i> empirik	53

E.Pembahasan.....	55
BAB VSIMPULAN DAN SARAN.....	60
A.SIMPULAN.....	60
B.SARAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel.4.1 Distribusi butir skala komitmen organisasi sebelum uji coba.....	45
Table.4.2Distribusi skala <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) sebelum uji coba	47
Table.4.3 Distribusi butir komitmen organisasi setelah ui coba.....	50
Table.4.4 distribusu butir <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) setelah uji coba	51
Table.4.5 Hasil perhitungan uji normalitas.....	52
Table.4.6 Hasil perhitungan uji linearitas.....	52
Table.4.7 Perhitungan <i>r pearson product moment</i>	53
Tabel 4.8Hasil perhitungan nilai rata-rata hipotetik dan nilai rata-rataempirik.....	56

DAFTAR GAMBAR

Kurva Normal Komitmen Organisasi	59
Kurva Normal <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Alat Ukur Penelitian	65
1. Skala Komitmen Organisasi.....	66
2. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	69
Lampiran B. Data Penelitian	70
1. Data Komitmen Organisasi Setelah Uji Coba	74
2. Data <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Setelah Uji Coba	77
Lampiran C. Validitas Dan Reliabilitas	80
1. Skala Komitmen Organisasi	81
2. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	84
Lampiran D. Uji Normalitas	88
1. Uji Normalitas	89
Lampiran E. Uji Linearitas	90
1. Uji Linearitas	91
LAMPIRAN F. UJI HIPOTESIS	93
1. Uji Hipotesis	94
LAMPIRAN G KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	95
1. Surat Keterangan Penelitian	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi semakin akrab bagi masyarakat Indonesia, tuntutan reformasi bergerak pada berbagai aspek mulai dari sistem pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau Medan utara yang masih memiliki beberapa kendala mulai dari sistem pelayanan administrasi yang lambat, kaku, proses berkas yang sering dipersulit, campur tangan para calo, adanya pungli atau pungutan liar dari orang luar dan masih ada beberapa pegawai terkesan acuh tak acuh kepada masyarakat wajib pajak, dan sering mempercepat waktu istirahat sebelum waktunya. Hal tersebut terjadi karena beberapa pegawai kurang baik dalam menjalankan prosedur dan koordinasi yang masih memiliki kelemahan dan ketidak tegasan melaksanakan aturan yang ditetapkan.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang di hadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia). Rivai (2009) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam bidang produksi, pemasaran, pelayanan keuangan maupun kepegawaian.

French(dalam Aotoatmodjo 2003) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi. Menurut Munandar (2001) organisasi memiliki tiga dimensi diantaranya: kemajemukan, yang merupakan beragam kegiatan, fungsi pekerjaan dalam sebuah organisasi. formalisasi, mengacu pada kebijakan prosedur atau aturan dalam organisasi, dan pemusatan, berkaitan dengan daya (*power*) dan wewenang (*authority*).

Berkaitan dengan perilaku atau sikap sumber daya manusia terhadap perusahaan maka perilaku atau sikap penting yang pertama adalah *organizational citizenship behavior* (OCB).Katz, (dalam Akhirudin, 2005) mengidentifikasi adanya 3 kategori perilaku pekerjaan yang penting bagi efektivitas organisasi yaitu: pertama individu harus masuk ke dalam dan tinggal didalam suatu organisasi, kedua mereka harus menyelesaikan peran khusus dalam suatu pekerjaan tertentu dan ketiga mereka harus terikat pada aktivitas yang inovatif dan spontan melebihi persepsi perannya.

Jika ketiga kategori itu disimpulkan maka perilaku yang ditunjukkan karyawan dapat digolongkan kepada dua perilaku penting yaitu perilaku *in- role* dan perilaku *extra-role*.Perilaku *in-role* adalah peran yang diminta perusahaan dari seorang karyawan sesuai dengan imbalannya, sedangkan *extra-role* adalah peranan yang diminta perusahaan dari seorang karyawan yang tidak berkaitan dengan *job description* yang melebihi dari yang seharusnya.Konovsky dan Pugh (dalam Koesmono, 2006) mengelompokkan perilaku karyawan di tempat kerjanya menjadi 2 jenis yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas resminya (*in-role behavior*), dan perilaku di luar peran resmi (*extra-*

rolebehavior). Perilaku *extra-role behavior* sangat penting artinya bagi keefektifan perusahaan, yang dalam jangka panjang akan berdampak positif terhadap kelangsungan hidup dari perusahaan itu.

Menurut Organ (2006), *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational citizenship behavior* (OCB) bukanlah sebagai akibat dari adanya sistem penghargaan yang diberikan perusahaan secara formal kepada karyawan, melainkan perilaku yang dilakukan seorang karyawan dengan sukarela atau kesadaran sendiri. Perilaku ini harus dibangun secara bertahap dan konsisten, apabila perilaku ini tidak dibangun secara bertahap dan konsisten akan menciptakan perilaku pegawai yang menghambat kinerja perusahaan secara optimal.

Seperti yang terjadi pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara, dimana pada saat observasi dilapangan, bahwa fenomena yang terlihat masih banyak masyarakat wajib pajak yang mengeluh terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kendaraan bermotor (PKB) dimana sering terjadi keterlambatan penyelesaian urusan wajib pajak yang masih sulit untuk dilacak dan biasanya beberapa pegawai hanya menjawab sedang di proses, sehingga sering terjadi konflik antara pegawai dan masyarakat wajib pajak, hal tersebut sangat tidak sesuai dengan motto kantor samsat yaitu profesional kerjaku dan kepuasan masyarakat tujuanku.

Hal tersebut terjadi karena beberapa pegawai masih memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang rendah seperti kurangnya perilaku (*altruism*) atau kesadaran diri untuk membantu pegawai lainnya dalam menyelesaikan tugas pajak kendaraan bermotor (PKB), sering di dapati beberapa pegawai yang lebih memilih mengobrol dengan pegawai diluar timnya dan membiarkan rekan kerjanya kewalahan dengan berkas-berkas wajib pajak yang belum di selesaikan hal ini menyebabkan waktu yang telah ditentukan sering sekali tidak sesuai dengan deadline yang telah disepakati dengan wajib pajak. Kurang menunjukkan perilaku (*civic virtue*) terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial ilmiah sehinggasesering terjadi konflik antara pegawai dan masyarakat wajib pajak, terutama kebiasaan pegawai yang suka sekali mempercepat waktu istirahat, mempersulit wajib pajak dalam pengurusan berkas-berkas meskipun sudah lengkap anehnya tidak langsung diproses dan masih ditumpuk dengan berkas wajib pajak sebelumnya, yang mengakibatkan banyak berkas wajib pajak yang hilang dan tertimpa dengan berkas lainnya. Kurangnya perilaku pegawai tentang kinerja yang melebihi standard minimum, dan harapan normal (*conscientiousness*), sehingga hasil pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak sangat jauh dari harapan normal yang mengakibatkan rasa kecewa dan kidakpuasan dari masyarakat wajib pajak, sehingga mengakibatkan penurunan pendapatan dari sektor pajak daerah.

Pada saatmelakukan observasi di lapangan masih ada beberapa pegawai yang menunjukkan perilaku (*courtesy*)yang tinggi di tempat kerja seperti meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain dan menghindari masalah dengan rekan kerja agar terjalin hubungan

yang baik, meskipun sesekali terjadi perselisihan pendapat, lempar tanggung jawab dan saling membenarkan diri namun mereka lebih memilih untuk saling memaafkan dan tidak memperpanjang permasalahan. Begitu juga dengan perilaku (*sportsmanship*) yang tinggi di saat bekerja dimana pada saat observasi di lapangan, tidak ada pegawai yang mengumpat atau mengeluh tentang beban kerja yang di alami meskipun sering terjadi penumpukan berkas wajib pajak namun pegawainya tidak membesar-besarkan permasalahan yang ada diorganisasi dan tidak menyalahkan rekan kerjanya dan lebih memilih untuk menyelesaikan tugasnya agar terhindar dari permasalahan yang di luar proporsinya. Karena kesalahan terbesar yang terlihat dari pegawainya pada saat peneliti melaksanakan observasi yaitu kurang menunjukkan perilaku saling membantu, kurang berpartisipasi, dan bekerja masih di bawah standar harapan normal organisasi yang menyebabkan rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimunculkan pegawai pada saat bekerja.

Perilaku atau sikap penting yang kedua adalah komitmen organisasi Robinson (2005) menyatakan bahwa komitmen organisasi yang dimaksud pada pokok ini bukanlah hanya sebagai kesetiaan fisik (keberadaan dalam perusahaan), tetapi juga menyangkut pikiran, perhatian serta dedikasi yang tulus secara sukarela terhadap perusahaan. Bukan pula sekedar menjalankan tugas (*do the define jobs*), melainkan *go the extra miles beyond the call of duties* (melampaui panggilan tugas yang diberikan). Arthur (dalam Koesmono, 2006) menyatakan bahwa dalam berbagai hal di dalam perusahaan, karyawan mempunyai kewajiban untuk menyatakan loyal kepada perusahaan, karena dengan kesetiaan yang dimiliki oleh karyawan akan sangat berdampak

kepada kinerja perusahaan. Kesetiaan yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, merupakan bukti suatu keadaan disaat seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan tersebut (Robbins, 2007).

Berikut ini kutipan wawancara langsung pada salah satu pegawai pajak kendaraan bermotor (PKB) dikantor samsat putri hijau medan utara dengan bapak A.S

“biasanya ni yaa, masalah yang sering muncul selain pelayanan di administrasi, pungutan liar dari orang luar yang masih bebas keluar masuk dikantor samsat, kurangnya rasa tanggung jawab dari beberapa petugas pelayanan, mempercepat waktu istirahat, adanya campur tangan calo, dan sering sekali terjadi wajib pajak sengaja prosesnya di lamlamakan kerana kurang uang masuknya waktu ngurus berkas, itu sebabnya wajib pajak malas untuk bayar pajaknya” (Rabu 19/11/2019).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam suatu perusahaan pihak manajemen kepegawaian cenderung mengharapkan adanya perilaku dari *organizational citizenship behavior* (OCB) dan komitmen organisasi yang tinggi dari pegawainya dalam melaksanakan tugasnya lebih-lebih di era reformasi saat ini, setiap perusahaan berusaha untuk bersaing dan menjadi yang terbaik. *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin&Judge, 2008). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi pula. Suatu organisasi dimana para karyawannya dipandang dan diperlakukan sebagai anggota keluarga besar organisasi, akan terdorong untuk meningkatkan komitmen organisasi (Yohana, 2014).

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengkaji secara empiris Hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavioral* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara.

B. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang di identifikasi pada penelitian ini adalah hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara yang masih memiliki beberapa kendala mulai dari sistem penanganan administrasi yang lambat, kaku, proses berkas yang sering dipersulit, campur tangan para calo, adanya pungli atau pungutan liar dari orang luar dan masih ada beberapa pegawai terkesan acuh tak acuh kepada masyarakat wajib pajak, dan sering mempercepat waktu istirahat sebelum waktunya. Hal tersebut terjadi karena beberapa pegawai kurang baik dalam menjalankan prosedur dan koordinasi yang masih memiliki kelemahan dan ketidak tegasan melaksanakan aturan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan bahwa fenomena yang sering terjadi dikantor samsat putri hijau medan utara, bahwa pegawainya masih memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang rendah dimana pada saat bekerja pegawai masih kurang menunjukkan perilaku kemauan membantu kolega menyelesaikan tugasnya, kurang kesadaran terhadap tujuan organisasi, sehingga tidak semua pegawai mau bekerja melebihi harapan normal organisasi, kurang mengaitkan tindakan dan prioritasnya untuk memenuhi kebutuhan organisasi, sehingga beberapa pegawai masih kurang berpartisipasi

dalam melakukan pengorbanan personal atau profesional, yang menyebabkan rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimunculkan pegawai pada saat bekerja.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan fokus padapenelitian ini, maka peneliti membatasi penelitian padahubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang berjumlah 60 pegawai di kantor samsat putri hijau medan utara.

D. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara?.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penenlitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharpkanmemberi manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang psikologis, terutama yang berkaitan dengan Psikologi Industri dan Organisasi dapat memberikan wawasan baru mengenai

hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior*(OCB)pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putri hijau medan utara. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya bahan keperpustakaan serta untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada pegawai agar lebih menanamkan rasa komitmen organisasi yang tinggi sehingga mampu memperbaiki kinerjanya dengan memunculkan perilaku-perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada saat memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor samsat putrit hijau medan utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PEGAWAI

1. Pengertian Pegawai

Menurut Widjaja (dalam Arfand, 2013) pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Ditambahkan lagi oleh Widjaja (dalam Arfand, 2013) bahwa pegawai merupakan orang-orang yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef (dalam Arfand, 2013) yang mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Musanef (dalam Arfand, 2013) memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

2. Status Kepegawaian

a. *Outsourcing*

Dalam pengertian umum, istilah *outsourcing* diartikan sebagai *contract (work out)*, menurut Primbada (2008) mengatakan bahwa “*outsourcing* adalah pengalihan sebagian atau seluruh pekerjaan atau wewenang kepada pihak lain guna mendukung strategi pemakai jasa *outsourcing* baik pribadi, perusahaan divisi ataupun sebuah unit dalam perusahaan”.

b. Pegawai Tetap

Faisal berpendapat bahwa (2009) Pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh imbalan dalam jumlah tertentu secara teratur (berskala).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa status kepegawaian meliputi *outsourcing* atau *contract (work out)*, yaitu pengalihan pekerjaan, dan pegawai tetap yang menerima atau memperoleh imbalan dalam jumlah tertentu secara teratur (berskala).

3. *Jobdescription* pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB)

Menurut panglima angkatan bersenjata republik indonesia menteri pertahanan no ins/03/m/x/1999, menteri dalam negeri no 29 tahun 1999 dan menteri keuangan no 6/imk.014/1999 antara lain:

- a. Transparan yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- d. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, dan status ekonomi.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban.

Dalam menghasilkan tugas-tugas pokok tersebut, maka sesuai dengan struktur organisasi upt medan utara/dinas pendapatan daerah provinsi sumatera utara bagian seksi pajak kendaraan bermotor (PKB) tugas dan fungsinya yaitu menghubungi penunggak pajak, membuat laporan penunggak pajak dan melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala unit meliputi melayani pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, BBN dan SWDKLLJ, pemblokiran kendaraan, perubahan identitas, perpanjangan STNK 5 (lima) tahun, serta melayani angkutan umum yang berlokasi di jl. putri hijau no. 14 medan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat di simpulkan bahwa *job description* pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah transparan, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Serta Menghubungi penunggak pajak, membuat laporan penunggak pajak dan melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala unit meliputi melayani pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, BBN dan SWDKLLJ, pemblokiran kendaraan, perubahan identitas, perpanjangan STNK 5 (lima) tahun, serta melayani angkutan umum yang berlokasi di Jl. Putri Hijau No. 14 Medan.

B. ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORAL (OCB)

1. Pengertian *organizational citizenship behavioral* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menurut Robbins (2008) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi.

Menurut Djati dalam Titisari (2014) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan baik terhadap rekan kerja ataupun perusahaan, yang mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat positif bagi perusahaan.

Kumar, (2009) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektivitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward* organisasi.

Shweta dan Sriarang (2009), menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior*(OCB) ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Organ (dalam Nasution, 2012), mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dengan sistim *reward* secara formal, dan memberi kontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi. Dan juga menekankan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) ditemukan sebagai perilaku yang terbentuk tanpa termasuk dalam deskripsi kerja pegawai, meliputi mempelajari tugas-tugas baru, sebagai sukarelawan yang

melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap pegawai baru. Organ (dalam Saputra, 2013), juga mencatat bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis kepuasan berdasarkan *performance*. Dan ketika individu menampilkan performansi yang baik maka akan berpengaruh pada performansi organisasi.

Menurut Dyne (dalam Jayanti, 2009) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok atau organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dengan sistim *reward* secara formal, dan memberi kontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*(OCB)

Menurut Elvinawanty (2005) munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB) dikalangan pegawai dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

a. Persepsi atas dukungan organisasi

Persepsi terhadap dukungan organisasi dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*Feed Back*) dan menurunkan ketidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam *organizational citizenship behavior* (OCB).

b. Kualitas hubungan atasan dan bawahan

Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga dipengaruhi oleh hubungan antara atasan bawahan yang selama terjalin. Semakin bawahan merasa dekat dengan atasan, merasa diberi kepercayaan oleh atasan, merasa diperhatikan atasan, dan sebagainya, akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior*(OCB) nya.

c. Masa kerja

Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB) karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi pegawai di organisasi. Masa kerja yang lama juga menentukan tingkatan kepercayaan diri pekerja, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Perilaku positif inilah yang dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB).

d. Kepuasan kerja

Pegawai yang merasa puas dengan tugas-tugas yang harus ia lakukan dari perusahaan selama ini akan menunjukkan tingkat *organizational citizenship behavior*(OCB) yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang merasa tidak puas dengan hal tersebut.

e. Jenis kelamin

Kebaikan hati, pengertian, perhatian yang tulus, belas kasih pada orang lain, dan kesediaan untuk menolong orang lain lebih terlihat pada wanita dari pada pria. Pegawai yang menunjukkan sifat-sifat seperti tersebut diatas pastilah memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi.

f. Kepribadian dan suasana hati (*mood*)

Kepribadian dan keadaan jiwa/suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior*(OCB) secara individual maupun kelompok

g. Persepsi terhadap iklim organisasi

Iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, pegawai merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah diisyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

h. Keadilan Prosedural

Seseorang yang merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan melalui berbagai aturannya akan meningkat *organizational citizenship behavior* (OCB)nya. Sebaliknya, pegawai yang merasa diperlakukan tidak adil akan semakin rendah *organizational citizenship behavior* (OCB) nya.

i. Pertukaran Sosial

Pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika pegawai telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya.

Pembalasan dari pegawai tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi dan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Organ *et al.* dalam Titisari (2014) peningkatan *organizational citizenship behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut :

1. Faktor internal menurut Organ *et al.* dalam Titisari (2014)

a. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja meliputi *work, co-worker, supervision, promotions, pay* dan *overall* berkolaborasi positif dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Kepuasan kerja berpangkal dari aspek kerja, meliputi upah, kesempatan promosi, *supervise* atau pengawasan serta hubungan dengan rekan kerja.

b. Komitmen organisasi

Komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi. Dalam komitmen

organisasi terbagi menjadi tiga yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan.

c. Kepribadian

Perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) mereka. *Costa* dan *Mccrae* dalam Titisari (2014) mengemukakan teori “*the big five personality*” terbagi menjadi 5 dimensi kepribadian yang terdiri dari kepribadian *nextroversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism* dan *openness to experience*.

d. Moral karyawan

Moral berasal dari bahasa latin yaitu *mo res* yang berarti tabiat atau kelakuan. Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja.

e. Motivasi

Motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2. Faktor eksternal Menurut Organ *et al.* dalam Titisari (2014)

a. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi

b. Kepercayaan pada pimpinan

Kepercayaan atau *trust* ialah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian.

c. Budaya organisasi

Budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah persepsi atas dukungan organisasi, kualitas hubungan atasan dan bawahan, masa kerja, kepuasan kerja, jenis kelamin, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap iklim organisasi, keadilan procedural, pertukaran social, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, motivasi, gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan dan budaya organisasi.

3. Dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior*(OCB)

Menurut Organ (dalam saputra 2013) mengemukakan lima dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai berikut:

a. *Altruisme*

Perilaku membantu pegawai lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.

b. *Civic Virtue*

Menunjukkan partisipasi dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial ilmiah.

c. *Conscientiousness*

Berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standard minimum, dan harapan normal.

d. *Courtesy*

Perilaku meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain dan menghindari masalah dengan rekan kerja.

e. *Sportmanship*

Perilaku menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak mencari-cari kesalahan dalam organisasi, serta tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya.

Menurut Marshall dalam Golembieski (2001) mengemukakan bahwa secara umum *organizational citizenship behavior*(OCB) merujuk pada tiga elemen utama yaitu:

- 1) Kepatuhan (*obdience*) yang menggambarkan kemauan pegawai untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
- 2) Loyalitas (*loyalty*) menggambarkan kemauan pegawai untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
- 3) Partisipasi (*participation*) menggambarkan kemauan pegawai untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi baik secara sosial, advokasi, dan fungsional.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior*(OCB) adalah *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy* dan *sportmanship*, kepatuhan (*obdience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi (*participation*).

4. Perilaku *organizational citizenship behavior*(OCB)

Menurut *Robbins* (dalam *Appelbaum*, 2004), karyawan dikatakan memiliki *organizational citizenship behavior*(OCB) yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku sebagai berikut:

- a. Membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya
- b. Menghindari konflik yang tidak perlu
- c. Membantu karyawan lain dalam satu tim
- d. Mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra dan
- e. Memiliki toleransi yang cukup tinggi, terkait dengan terganggunya pekerjaan.

Menurut *Easmant* (2002) ada dua faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku *organizational citizenship behavior*(OCB) pada pegawai antara lain:

1. Motif *altruistic*, motif ini meliputi nilai-nilai benar salah, komitmen terhadap organisasi, keterlibatan dengan pekerjaan, standar moral, keinginan berbagi keadilan dalam membantu orang lain dan loyalitas terhadap organisasi, motif *altruistic* ini berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
2. Motif instrumental, motif ini meliputi keinginan untuk mendapat penilaian positif dari pimpinan, memamerkan keahlian dan ingin menjadi pusat perhatian. Motif instrumental ini memiliki pengaruh negative terhadap kinerja pegawai.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwaciri-ciri *organizational citizenship behavior*(OCB)membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu karyawan lain dalam satu tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, memiliki toleransi yang cukup tinggi, motif *altruistic*, dan motif instrumental.

5. Manfaat *organizational citizenship behavior*(OCB) dalam perusahaan

Podsakoff et.Al(dalam Saputra, 2013) memaparkan bahwa dapat ditarik kesimpulan tentang manfaat OCB dalam kinerja di perusahaan adalah:

- a. Meningkatkan produktivitas rekan kerjahal ini dapat dipahami bahwa pegawai yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaiannya tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan pegawai akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- b. Meningkatkan produktivitas manajer pegawai yang menampilkan perilakucivic *virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari pegawai tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Selain itu, pegawai yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- c. Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan jika pegawai saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer,

konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain dengan lebih efektif. Dalam hal ini, pegawai yang menampilkan *coscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Sementara pegawai yang menampilkan perilaku *sportsmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil pegawai. Selain itu, pegawai lama yang membantu pegawai baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.

- d. Membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral, dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok. Akibatnya, anggota kelompok atau manajer tidak perlu menghabiskan energi dan waktu yang banyak untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Pegawai yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja juga akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. Sarana efektif untuk mengkoordinir kegiatan-kegiatan kelompok kerja dalam hal ini, pegawai yang menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok. Sementara, pegawai yang

menampilkan perilaku *courtesy*(misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan

- f. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan pegawai yang baik. Akhirnya perilaku ini diharapkan mampu menjadi contoh pada pegawai lain bahwa dengan menampilkan perilaku *Sportmanship*(misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- g. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi perilaku seorang pegawai membantu tugas pegawai lain yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja suatu unit kerja. Hal yang perlu disadari adalah pegawai yang *Conscientiousness* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan bila seorang pegawai yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, tentunya organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Tentunya

diharapkan bahwa pegawai yang menampilkan perilaku *Conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa manfaat *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam perusahaan yaitu: Meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, sarana efektif untuk mengkoordinir kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, dan meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.

C. KOMITMEN ORGANISASI

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut *Colquitt, Lepine, dan Wesson* (2011) bahwa komitmen organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Dengan demikian komitmen organisasi mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi (*retained*) atau meninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain (*turnsover*). Ini artinya, komitmen merupakan suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraan.

Kaswan (2012) menyatakan komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Luthas (2011) menyatakan bahwa komitmen organisasi sebagai sikap kerja yang berdampak positif terhadap organisasi. Ringkasan penelitian yang terdahulu dan yang terbaru menunjukkan dukungan terhadap hubungan positif antara komitmen organisasi terhadap hasil-hasil yang diinginkan, seperti kinerja tinggi, rendahnya pergantian karyawan, dan rendahnya ketidakhadiran. Ada juga bukti bahwa komitmen organisasi berkorelasi dengan hasil-hasil lain yang dikehendaki, seperti persepsi iklim kerja yang hangat dan mendukung, serta menjadi anggota tim yang bersedia membantu.

Kreitner dan Kinicki (2011), mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi.

Steve M. Jex dan Thomas M. Britt (2008) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi dapat dianggap sebagai tingkat dedikasi pegawai terhadap organisasi tempat dia bekerja dan kemauan bekerja atas nama atau untuk kepentingan organisasi, dan kemungkinannya mempertahankan keanggotaannya.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi

anggota organisasi, mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Stres sebagaimana dikutip Sopiah (2008) mengidentifikasi terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi atau perusahaan, yaitu:

- a. Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Menurut David dalam Sopiah (2008) dan Agustini (2011), faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu: Faktor personal: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian.

1. Faktor personal: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan: lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur :besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi.

4. Pengalaman kerja: karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih lama dibandingkan dengan pengalaman kerja yang belum lama mempunyai tingkat komitmen yang berbeda.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu: ciri pribadi pekerja, ciri pekerjaan, pengalaman kerja, faktor personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktur, dan pengalaman kerja.

3. Aspek- aspek komitmen organisasi

Menurut *Allen dan Meyer* (dalam Robbins, 2012) mengatakan bahwa terdapat tiga aspek komitmen organisasi, yaitu:

- a. Komitmen afektif (*affective commitment*), menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawannya untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud.
- b. Komitmen kelanjutan (*continuance commitment*), merupakan komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas, dan yang lainnya.
- c. Komitmen normatif (*normative commitment*), menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi komitmen organisasi yaitu: komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kelanjutan (*continuance commitment*), dan komitmen normatif (*normative commitment*).

4.Ciri –ciri komitmen organisasi

Komitmen organisasi bersifat multidimensi *fink* (dalam Kaswan, 2012) mengelompokkan ciri-ciri komitmen organisasi menjadi sepuluh yaitu:

- a. Selalu berupaya untuk mensukseskan organisasi
- b. Selalu mencari informasi tentang organisasi
- c. Selalu mencari keseimbangan antara sasaran organisasi dengan sasaran pribadi
- d. Selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi kerjanya sebagian dari organisasi secara keseluruhan
- e. Menaruh perhatian pada hubungan kerja antar unit organisasi
- f. Berfikir positif terhadap kritik dari teman kerja
- g. Menempatkan prioritas organisasi di atas departemennya
- h. Tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih menarik
- i. Memiliki keyakinan bahwa organisasi akan berkembang
- j. Berpikir positif pada pimpinan puncak organisasi

Spencer dan Spencer (2010) mengatakan ada empat indikator perilaku umum dari komitmen organisasi, yaitu:

1. Ada kerelaan untuk membantu kolega untuk menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
2. Menyatukan aktivitas dan prioritas yang dimiliki untuk mencapai tujuan tujuan organisasi yang lebih besar.
3. Memahami kebutuhan organisasi untuk mencapai organisasi yang lebih besar dan

4. Memilih kebutuhan-kebutuhan organisasi yang pantas dari pada mengikuti beberapa minat professional.

Spencer dan Spencer (2010) merinci deskripsi perilaku komitmen organisasi sebagai berikut:

- a. Usaha aktif melakukan, usaha aktif agar selaras dengan, berpakaian dengan tepat, dan menghargai norma-norma organisasi.
- b. Menjadi model “*organizational citizenship behaviors*” menunjukkan loyalitas, kemauan, membantu kolega menyelesaikan tugasnya, menghargai mereka yang memiliki otoritas.
- c. Kesadaran terhadap tujuan, menyatakan komitmen organisasi, memahami dan secara aktif mendukung misi dan sarana organisasi, mengaitkan tindakan dan prioritasnya untuk memenuhi kebutuhan organisasi, memahami kebutuhan untuk kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar.
- d. Melakukan pengorbanan personal atau profesional, mendahulukan kebutuhan organisasi di atas kebutuhan sendiri, melakukan pengorbanan pribadi untuk memenuhi organisasi di atas identitas dan preferensi professional dan kepentingan keluarga.
- e. Membuat keputusan yang tidak populer, mendukung keputusan yang menguntungkan organisasi meskipun mereka menjadi tidak populer, atau kontroversial.
- f. Mengorbankan kebaikan unit sendiri untuk organisasi, mengorbankan kepentingan jangka pendek departemennya sendiri untuk kebaikan jangka

panjang organisasi, meminta orang lain melakukan pengorbanan untuk kebutuhan organisasi yang lebih besar.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri komitmen organisasi yaitu: selalu berupaya untuk mensukseskan organisasi, selalu mencari informasi tentang organisasi, selalu mencari keseimbangan antara sasaran organisasi dengan sasaran pribadi, selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi, menaruh perhatian pada hubungan kerja antar unit organisasi, berfikir positif terhadap kritik dari teman kerja, menempatkan prioritas organisasi di atas departemennya, tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih menarik, memiliki keyakinan bahwa organisasi akan berkembang, berpikir positif pada pimpinan puncak organisasi, ada kerelaan untuk membantu kolega, menyatukan aktivitas dan prioritas, memahami kebutuhan organisasi, memilih kebutuhan-kebutuhan organisasi, usaha aktif, menjadi model "*Organizational Citizenship Behaviors*", kesadaran terhadap tujuan, melakukan pengorbanan personal atau profesional, membuat keputusan yang tidak populer, dan mengorbankan kebaikan unit sendiri untuk organisasi.

5. Peran komitmen organisasi dalam perusahaan

Komitmen organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi. Seperti kita ketahui bahwa suatu perusahaan tidak akan bisa hidup dan berkembang tanpa peran dari karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut. Pihak manajemen harus selalu mengelola, membina, dan memperhatikan kesejahteraan setiap karyawannya. Sehingga dengan demikian karyawan akan merasa aman dan akan betah berada dalam

perusahaan, atau dengan kata lain karyawan memiliki komitmen terhadap perusahaannya. Dengan adanya komitmen maka absensi dan *tru n overakan* dapat dikurangi hal ini diperkuat dengan pernyataan Luthan (2005) bahwa ada hubungan positif antara komitmen terhadap organisasi dan hasil yang diharapkan serta berkurangnya absensi.

Salancik dalam *Kwon* (2002) menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang individu menjadi terikat atas apa yang dilakukan dan, melalui kegiatan yang dilakukan, untuk kepercayaan yang mempertahankan kegiatan dan keterlibatannya.

Adanya komitmen yang tinggi juga dapat menambah rasa memiliki dan rasa solidaritas antar karyawan (*Kidwell, Mossholder, Nathan, 1997*). Kerjasama yang baik antar karyawan dan adanya sifat sosial pada setiap karyawan, muncul karena komitmen yang tinggi dari karyawan tersebut. Sehingga hal tersebut dapat menambah kekompakan karyawan dan menambah kenyamanan dalam bekerja (*Pareke, 2004*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peranan komitmen organisasi dalam perusahaan sangatlah besar sebagaimana bahwa ada hubungan positif antara komitmen terhadap organisasi dan hasil yang diharapkan serta berkurangnya absensi. Karena dengan adanya komitmen yang tinggi juga dapat menambah rasa memiliki dan rasa solidaritas antar karyawan.

D. Hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB)

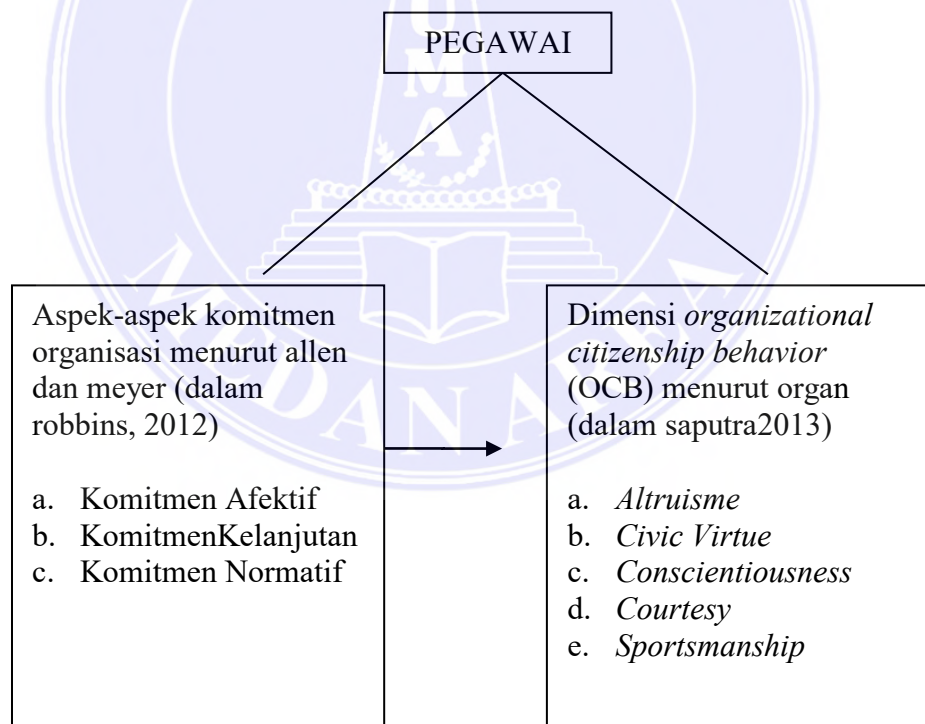
Beberapa penelitian seperti penelitian milik *Pourgaz, Naruei&Jenaabadi* (2015) dan yang dapat membuktikan bahwa komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki hubungan yang positif. Penelitian *Alotaibi* (2001) menyatakan adanya hubungan yang positif antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Katz (Organ, *Podsakoff, & Mac.Kenzie*, 2006) yaitu dapat menjaga kekayaan organisasi secara bersama-sama, dapat memunculkan opini yang membangun untuk mengembangkan organisasi, dapat memunculkan kemauan untuk mengembangkan keterampilan, menciptakan iklim organisasi yang baik serta dapat mengembangkan aktifitas yang mengedepankan asas-asas kerjasama. *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebagai salah satu contoh perilaku yang mengacu pada kebijaksanaan karyawan. Hal tersebut dapat diidentifikasi sebagai komitmennya kepada perusahaan. *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah hasil positif dari para pekerja yang tetap berkontribusi pada tugasnya (Organ, *Podsakoff, & Mac.Kenzie*, 2006).

Menurut *koster, sanders & emmerik* (2003), semakin lama seorang karyawan bekerja pada sebuah perusahaan maka *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan tersebut akan semakin baik. Selain itu lingkungan kerja yang baik juga dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dan komitmen karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa penelitian milik *Pourgaz, Naruei & Jenaabadi (2015)* dan yang dapat membuktikan bahwa komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior (OCB)* memiliki hubungan yang positif. *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah sebagai salah satu contoh perilaku yang mengacu pada kebijaksanaan karyawan. Hal tersebut dapat diidentifikasi sebagai komitmennya kepada perusahaan. *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah hasil positif dari para pekerja yang tetap berkontribusi pada tugasnya (Organ, podsakoff, & mackenzie, 2006).

E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai dengan asumsi bahwa semakin tinggi komitmen organisasi maka akan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi. Sebaliknya semakin rendah komitmen organisasimakasemakin rendah pula *organizational citizenship behavior*(OCB) yang di miliki pegawai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan tipe penelitian korelasional. Tipe penelitian korelasional tersebut digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel yang akan diteliti pada waktu yang sama. Tipe penelitian tersebut dipilih berdasarkan pendapat Sugiyono (2012) yang menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Karena penelitian ini akan meneliti hubungan antara variabel, maka penelitian ini menggunakan korelasi *product moment*.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional karena bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel yang akan diteliti pada waktu yang sama.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel yang akan diteliti terbagi atas dua yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Adapun variabel yang akan diteliti yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*): komitmen organisasi
2. Variabel tergantung (*dependent variable*): *organizational citizenship behavior* (OCB)

C. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian dimaksudkan agar pengukuran variabel-variabel penelitian dapat terarah sesuai dengan metode pengukuran yang dipersiapkan. Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dengan sistem *reward* secara formal, dan memberi kontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi, yang terdiri dari lima dimensi yaitu: *altruisme, civic virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportsmanship*.

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi, mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya, yang terdiri dari tiga aspek yaitu: komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normatif.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi

Menurut Syahrudin & Salim (2007) populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) sebanyak 60 pegawai.

2. Sampel penelitian

Arikunto (2013) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Syahrudin & Salim (2007) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti. Adapun sampel yang dijadikan subjek penelitian sebanyak 60.

Tabel 3.1 Sampel penelitian

Jenis kelamin	Tetap	Kontrak
Pria	20	14
Wanita	10	16
Total	60	

Sumber: Wawancara Langsung dikantor samsat

3. Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik total *sampling*. Alasan mengambil teknik total *sampling* karena menurut Sugiyono (2007), jumlah populasi yang kurang 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan jumlah populasi yang ada, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologis yaitu Skala komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang disusun menggunakan metode likert. Skala metode *likert* disusun dari dua kategori aitem, yaitu aitem yang mendukung (*favorable*) dan aitem yang tidak mendukung (*unfavorable*) serta menyediakan empat alternatif jawaban yang terdiri dari sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Pemberian skor dalam skala ini, dimulai dengan empat hingga satu untuk aitem yang mendukung (*favorable*) dan pemberian skor satu hingga empat untuk aitem yang tidak mendukung (*unfavorable*). Penilaian yang diberikan kepada masing-masing subjek pada setiap pernyataan *favorable* adalah sangat setuju (SS) mendapat nilai 4, setuju (S) mendapat nilai 3, tidak setuju (TS) mendapat nilai 2, dan sangat tidak setuju (STS) mendapat nilai 1, sedangkan untuk pernyataan yang *unfavorable* penilaian yang diberikan adalah sangat setuju (SS) mendapat nilai 1, setuju (S) mendapat nilai 2, tidak setuju (TS) mendapat nilai 3, dan sangat tidak setuju (STS) mendapat nilai 4. (Sugiyono, 2010). Skala komitmen organisasi disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Mayer dan Allen (dalam Robbins 2012) yaitu: komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normative. Dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB) disusun berdasarkan dimensi menurut Organ (dalam Saputra 2013) yaitu: *altruisme, civic virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportsmanship*.

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas Alat Ukur

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan atau mampu mengukur apa yang hendak diukur. Dan kecermatan suatu instrument pengukuran melalui fungsi ukurnya yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subyek yang satu dengan yang lain (Azwar, 2013). Sebuah alat ukur dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsinya atau memberikan hasil ukur yang diukur oleh alat ukur tersebut. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur adalah teknik korelasiprodukt momentdarikarl pearson, dengan formulanya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right] \left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variable bebas dengan variabletergantug

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali antar skor variable bebas dengan skorvariabel

tergantug

x = Jumlah skor variabel x

y = Jumlah skor variabel y

x^2 = Jumlah kuadrat skor variavel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel y

N = Jumlah subyek

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen yang digunakan sebagai pengumpul data terpercaya karena instrumen ini sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterangan dalam sesuatu reliabilitas artinya, dapat dipercaya, jadi dapat di andalkan (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini, reliabilitas akan diuji dengan rumus *alpha cronbanch's* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

= Jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

G. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan untuk melihat hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan menggunakan bantuan program *SPSS 21.0 for windows*. Sebelum diajukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan terhadap variabel-variabel penelitian yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Adapun maksud dari uji normalitas ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi data dari penelitian masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat telah menyebar secara normal. Uji normalitas dianalisis dengan teknik *kolmogorov-smirnov goodness of fit test* dengan menggunakan program *SPSS 21.0 for windows*. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Keterangan

O_i = frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke i

E_i = frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke i

b. Uji Linearitas

Adapun maksud dari uji linearitas ini adalah untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas menggunakan program *SPSS 21.0 for windows*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari *karl pearson*. Alasan menggunakan teknik ini karena penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Arikunto (2013), formula dari teknik *product moment* yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sqrt{(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N})(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N})}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variable bebas X dengan variabel tergantung Y

ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara variabel X dan Y

ΣX = Jumlah skor variabel bebas X

ΣY = Jumlah skor variabel tergantung Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor Y

N = Jumlah subjek

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Uji hipotesis menggunakan teknik korelasi *product moment* dari *karl pearson* dengan menggunakan bantuan program *SPSS 21.0 for windows*. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{\Sigma x^2 \Sigma y^2}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dengan y

x = $(x_i - \bar{x})$

y = $(y_i - \bar{y})$

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan maka hal-hal yang dapat disimpulkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan yang positif antarakomitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dikantor samsat putri hijau medan utara. Hubungan tersebut dapat dilihat dari korelasi(f)linear = 84,239 dengan tingkat signifikan 0,000 ($p < 0.010$). Artinya semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB)nya. Dengan demikian hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini diterima.
2. Berdasarkan koefisien determinan (r^2) dari hubungan diatas hal ini menunjukkan bahwa sumbangan efektif komitmen organisasi adalah sebesar 0,525 terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) selebihnya 47,5 % komitmen organisasi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti karakteristik struktur yaitu besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi, dan pengalaman kerja pegawai.
3. Secara umum hasil penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi dinyatakan tinggi, dimana nilai rata-rata hipotetiknya 75 lebih besar dari pada nilai empiriknya 89,92, dan selisihnya tidak melebihi satu SD/SB. Kemudian untuk *organizational citizenship behavior* OCB dinyatakan tinggi, dimana

nilai rata-rata hipotetiknya 120 lebih besar dari pada nilai empiriknya 137,54 dan selisihnya tidak melebihi satu SD/SB.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat dikemukakan saran- saran sebagai beriku:

a. Kepada Pegawai

Peneliti memberikan saran dan masukan bagi pegawai yang memilikitingkat perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang rendah ditempat kerja sebaiknya mulai diperbaiki menjadi lebih tinggi, dengan caramengubah kebiasaan yang kurang bertanggung jawab pada saat bekerja, bekerja sesuai dengan standard yang sudah di tetapkan oleh perusahaan, dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak.Hal ini dilakukan agar pegawai mampu bekerja sesuai dengan imbalanyag diberikan perusahaan, selain itu agar pegawai mampu bekerja melebihi *job desc* yang sudah di tentukan perusahaan, karena sesuai dengan motto kantor samsat yaitu professional kerjaku dan kepuasan masyarakat tujuanku.

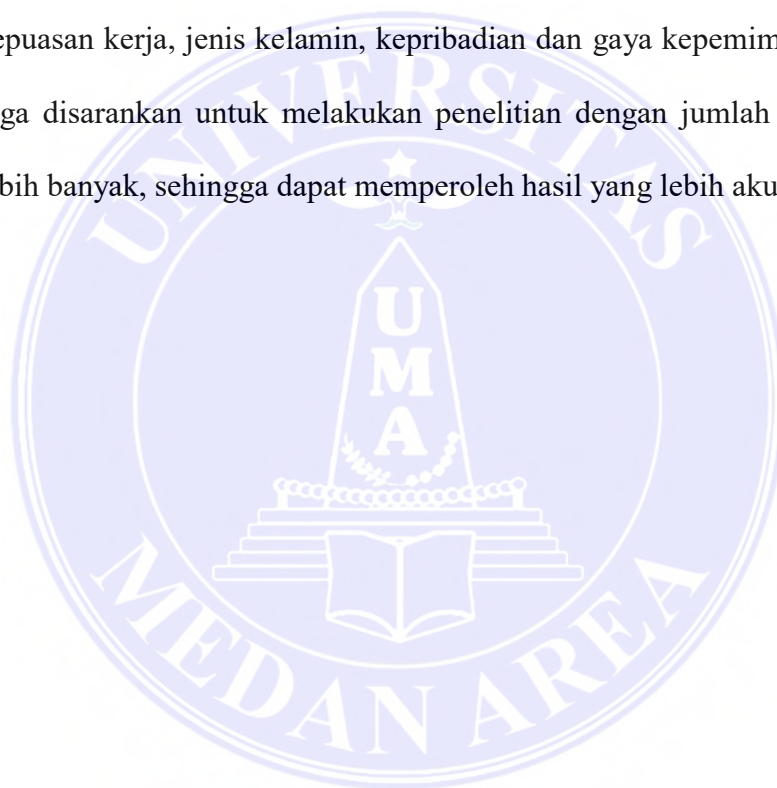
b. kepada Kantor Samsat Putri hijau Medan Utara

Untuk kantor samsat putri hijau medan utara diharapkan agarmenciptakan kondisi atau suasana tempat kerja yang lebih kondusif agar pegawai mampu bekerja dengan baik. Selain itu pihak perusahaan perlu mengupayakan penyediaan anggaran yang lebih untuk membina pegawai agar mempu bekerja melebihi standard yang sudah di tentukan.Selanjutnya memberikan penghargaan dan motivasi kepada pegawai guna untuk mengembangkan

seluruh aspek kehidupan organisasi baik secara social, advokasi, dan fungsional.

c. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan, maka agar meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti *organizational citizenship behavior*(OCB) dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti: persepsi atas dukungan organisasi, kepuasan kerja, jenis kelamin, kepribadian dan gaya kepemimpinan. peneliti juga disarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah pegawai yang lebih banyak, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktikum dan Penelitian*. Aceh: Unimal Pres.
- Andriani, dkk., (2012), *Organizational citizenship behavior (OCB) dan Kerja pada karyawan di fakultas psikologi Surabaya*, jurnal penelitian psikologi, Vol.03.No.01,341-354.
- Applebaum, S. et al.* (2004). *Organizational citizenship behavior (OCB) a case study of culture leadership and trust” management decision*. Vol 24 no 1 2004 pp 13-40.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2013). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi 4)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Akhirudin., S, dan Intan, N. Q. A. 2005. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Transformasional terhadap Perilaku Citizenship dengan Kepercayaan pada Pemimpin Sebagai Variabel Pemeditasi. *Fokus Manajerial*. Vol.3,52-64.
- Fatmawati & Gustima, S. (2017). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pertahanan Nasional Kota Medan*: Jurnal Riset Manajemen & bisnis (JRMB), vol.2. No.3. Oktober 2017.
- Hadi, S. (2000). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hendrajana, dkk, (2017). *Analisis Hubungan Status Kepegawaian, komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan*. E-jurnal ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 6.1,357-384.
- Hendrawan, dkk., (2010), *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Akademi Maritime Nusantara*, Jurnal Staf Pengajar Akademi Maritin Nusantara Cilacap, 2010.
- Kaswan, M. (2017), *Psikologi Industri dan Organisasi*. Alfabeta, Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung.
- Kusuma, W. (2007). *Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) di pt. Percetakan Bali*: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

- Koesmono, H. T. 2006. Pengaruh Praktik MSDM yang Dibentuk oleh Unsur Motivasi terhadap OCB Melalui Komitmen Organisasi pada AMASurabaya. *Jurnal Psikologi*. Vol.9, 43-63.
- Mukmin, (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kenderaan (STNK) dan Pajak Kenderaan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Palu*, e-jurnal katalogis ,vol.1.No.2, Pebruari 2013,144-152.
- Musanef, (Koch,1983-1986). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. (hal,328:21cm). Manajemen CV Haji Masagung Jl, Kwitang No.8, Jakarta 10420 Anggota IKAPI.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. P. (2006). *Organizational Citizenship Behavior(OCB): Its Nature, Antecedents and Consequences*. London: Sage Publication.
- Pourgaz, A. W., Naruei, A. G., & Jenaabdi, H. (2015). *Examining the Relationship of Organizational Citizenship Behavior(OCB) with Organizational Commitment and Equity Perception of Secondary School Administrators*. *Psychology*, 6, 800-807.
- Prasetya, A & Rahmawati, T (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan tetap dan kontrak (pada studi karyawan pizza hut kota malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 48 No.1 Juli 2017|administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*
- Robbins, S, P., & Judge, T, A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salema Empat.
- Robbins, S, P. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta Gramedia.
- Rahmawati, T. & Prasetya, A. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan Tetap dan Kontrak Di Pizza Hut Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)*, vol.48.No.1.juli 2017.
- Sapitri, R. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area pekanbaru (JOM) Fisip, Vol.3.No.2-Oktober 2016.
- Sarifuddin, M. (2017). Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Pegawai Universitas Medan Area: Repositori.uma.

- Suzana, A. (2017). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Cabang Cirebon.Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.(Vol.XIX.No.1.April 2017).Jurnal logika, <http://jurnal.unswagati.ac.id>.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R &D*.Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono.(2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung :Alfabet.
- Tarigan,U.& Chairuzar, M. (2015) *Reformasi Pelayanan PajakKendaraan (PKB) Pada Samsat Medan Utara: Jurnal Administrasi Publik*,3(2),145-154.
- Titisari, P. (2014). Peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Meningkatkan kinerja karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wahyuningtyas,S& Utami, H (2018). *Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Outsourcing DanKaryawan Tetap(Studi Pada Karyawan Bank Bri Kantor Cabang Malang Kawi)*: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 60 No. 3 Juli 2018
- Wibowo, Dr. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. (rev.ed). Pt. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Windasari, R. & Budiana, S.(2018), *Perbedaan Komitmen Organisasi Pada PNS dan Non PNS di Dinas Pendidikan Kabutan Gresik*, Jurnal Penelitian Psikologi, Vol.05.No.03. 2018.
- Yoon, M., Suh,,J. (2003).*Organizational CitizenshipBehavior* (OCB) and *Service Quality As External Effectiveness Of Contact Employees*. *Journal Of Business Research* 56 (2003) 597-611.
- Yumna, D. & Hamidah, N.(2017). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), vol.46.No.1.Mei 2017.



Skala Komitmen Organisasi

Nama/Inisial :

Umur :

Jenis kelamin :

A. Petunjuk Pengisian Skala

1. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan baik dan teliti.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara/i yang sesungguhnya.
3. Berilah tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
4. Apabila saudara/i keliru dan sudah terlanjur memberi tanda (√), maka lingkari jawaban yang keliru tersebut, dan kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang sesuai.
5. Saudara/i hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban pada setiap pernyataan.
6. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang saudara/i berikan adalah benar. Jadi saudara/i tidak perlu takut dalam memberi jawaban.

SELAMAT MENGERJAKAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Bagi saya, organisasi ini adalah tempat terbaik untuk bekerja				
2.	Masalah yang dihadapi organisasi bukan masalah saya				
3.	Masalah yang dihadapi organisasi menjadi masalah saya juga				
4.	Saya senang menghabiskan sisa karier di organisasi ini				
5.	Saya ikut bertanggung jawab atas kelangsungan hidup organisasi				
6.	Saya tidak ikut bertanggung jawab atas kelangsungan organisasi				
7.	Saya terus bekerja di organisasi ini, karena di organisasi lain belum tentu cocok dengan saya				
8.	Organisasi ini bukan tempat terbaik untuk saya bekerja				
9.	Saya beruntung dapat bekerja di organisasi ini				
10.	Sebenarnya saya kurang beruntung bekerja di organisasi ini				
11.	Saya merasa bekerja di organisasi ini merupakan keputusan yang salah				
12.	Saya enggan menghabiskan sisa karier di organisasi ini				
13.	Hidup saya akan sangat kacau, jika saya keluar dari organisasi ini				
14.	Saya tidak ingin pindah bekerja ke organisasi lain				
15.	Hidup saya akan baik-baik saja walaupun tidak bekerja di organisasi ini				
16.	Berat untuk meninggalkan organisasi ini, meskipun sebenarnya saya menginginkannya				
17.	Sebenarnya saya ingin pindah kerja di organisasi lain				
18.	Jika saya meninggalkan organisasi ini maka saya tidak akan menemukan pekerjaan lain				
19.	Saya mungkin meninggalkan organisasi ini jika tidak terlanjur terikat				
20.	Saya betah bekerja di organisasi ini karena suasananya				
21.	Saya akan mendapatkan pekerjaan meskipun saya meninggalkan organisasi ini				
22.	Saya senang bekerja di organisasi ini karena kelengkapan fasilitasnya				
23.	Saya kurang nyaman kerja di organisasi ini				

	karena banyak tekanan				
24.	Semangat kerja saya menurun karena fasilitas yang tidak lengkap				
25.	Saya yakin dengan bekerja diorganisasi ini saya akan menjadi orang yang sukses				
26.	Saya kurang yakin bergabung diorganisasi ini dapat menjadikan saya lebih sukses				
27.	Saya bersedia bekerja keras agar organisasi ini lebih maju				
28.	Saya tidak perlu bekerja keras untuk kemajuan organisasi				
29.	Tempat ini adalah tempat yang terbaik bagi saya untuk bekerja, dari pada organisasi lain				
30.	Saya merakan masih banyak tempat yang lebih cocok untuk saya bekerja				
31.	Saya akan bertahan diorganisasi ini dalam keadaan apapun				
32.	Saya akan pergi dari organisasi ini jika keadaannya tidak nyaman				
33.	Saya merasakan nilai-nilai yang ada di organisasi ini sesuai dengan saya				
34.	Saya kurang merasakan kesamaan nilai-nilai di organisasi ini dengan saya				
35.	Saya bersungguh-sungguh dalam bekerja karena kurang yakin dengan peluang di organisasi ini				
36.	Jika saya bekerja dengan sungguh-sungguh maka organisasi akan memberikan apa yang saya inginkan				

TERIMA KASIH TELAH MENGERJAKAN DENGAN JUJUR

Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Nama/Inisial :

Umur :

Jenis kelamin :

B. Petunjuk Pengisian Skala

1. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan baik dan teliti.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara/i yang sesungguhnya.
3. Berilah tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
4. Apabila saudara/i keliru dan sudah terlanjur memberi tanda (√), maka lingkari jawaban yang keliru tersebut, dan kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang sesuai.
5. Saudara/i hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban pada setiap pernyataan.
6. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban yang saudara/i berikan adalah benar. Jadi saudara/i tidak perlu takut dalam memberi jawaban.

SELAMAT MENGERJAKAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya bersedia membantu pegawai baru untuk menyesuaikan diri dilingkungan kerja				
2	Saya membantu menangani pekerjaan rekan kerja yang tidak bisa hadir				
3	Saya senang menolong rekan kerja yang memiliki beban kerja lebih				
4	Saya enggan membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak bisa hadir				
5	Saya kurang senang membantu pekerjaan rekan kerja saya				
6	Saya enggan membantu pegawai baru menyesuaikan diri dilingkungan kerja				
7	Saya mengambil alih pekerjaan rekan kerja yang tidak bisa hadir				
8	Saya akan mengarahkan pekerjaan pegawai baru walaupun tidak di minta				
9	Saya akan membantu rekan kerja untuk menyelesaikan tugasnya				
10	Saya enggan mengambil alih pekerjaan rekan kerja yang tidak bisa hadir				
11	Saya enggan membantu rekan kerja untuk menyelesaikan tugasnya				
12	Saya enggan mengarahkan pegawai baru dalam pekerjaannya				
13	saya aktif dalam menghadiri setiap kegiatan yang diadakan organisasi				
14	Saya senang mempertimbangkan ide-ide untuk kemajuan organisasi				
15	Saya akan bekerja sesuai target yang sudah di terapkan perusahaan				
16	Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan melebihi target perusahaan				
17	Saya enggan untuk memberikan inovasi terhadap organisasi				
18	saya akan memberikan inovasi terbaik untuk kemajuan organisasi				
19	Saya lebih memilih untuk tidak memberikan masukan pada organisasi				
20	Saya selalu aktif dalam mengikuti rapat yang diadakan perusahaan				
21	Saya merasa bosan untuk menghadiri setiap kegiatan yang diadakan organisasi				
22	Saya menghindari rapat dan lebih memilih untuk				

	menyelesaikan pekerjaan				
23	Saya mengevaluasi hasil kerja saya agar tidak merugikan perusahaan				
24	Saya malas memeriksa hasil pekerjaan meskipun merugikan perusahaan				
25	Saya akan bekerja keras untuk kemajuan perusahaan				
26	Ketika pekerjaan sudah selesai saya akan segera pulang meskipun belum waktunya				
27	Saya selalu datang lebih awal dari jam masuk kerja				
28	Saya enggan datang lebih awal untuk masuk kerja				
29	Saya memeriksa kembali hasil pekerjaan meskipun jam kerja sudah selesai				
30	Saya rela bekerja keras untuk mewujudkan tujuan perusahaan				
31	Saya jarang mengikuti kegiatan perusahaan yang tidak diwajibkan				
32	Saya mengikuti semua kegiatan perusahaan walaupun tidak diwajibkan				
33	Saya enggan untuk bekerja lebih untuk perusahaan				
34	Saya malas bekerja keras untuk kemajuan perusahaan				
35	Saya selalu melakukan apapun yang terbaik demi keuntungan perusahaan				
36	Saya kurang peduli tentang apa yang baik untuk perusahaan				
37	Terkadang saya tidak mematuhi peraturan ketika tidak diawasi				
38	Saya selalu taati peraturan perusahaan walaupun tidak ada yang mengawasi				
39	Saya tidak selalu berfokus pada hal yang positif saja				
40	Saya selalu berfokus pada hal-hal positif dan tidak memperdulikan hal negative				
41	Saya sering terlibat konflik yang terjadi antar karyawan				
42	Saya menjaga hubungan baik dengan karyawan yang lain				
43	Saya kurang suka menjaga hubungan antar karyawan				
44	Saya menghindari konflik yang terjadi diantara karyawan				
45	Saya selalu memberikan saran kepada karyawan lain yang mengalami kesulitan				
46	Saya membantu teman kerja yang mengalami kesulitan saat bekerja				

47	Saya tidak pernah memperlakukan apa yang perusahaan telah lakukan				
48	Saya membiarkan teman yang mengalami kesulitan saat bekerja				
49	Saya enggan memberikan saran kepada karyawan lain walaupun saat ia sulit				
50	Saya dapat memaklumi setiap permasalahan yang ada diperusahaan				
51	Apapun yang dilakukan oleh perusahaan saya selalu memperlakukannya				
52	Saya cenderung kurang peduli dengan masalah yang terjadi di perusahaan				
53	Saya memberi masukan kepada rekan kerja yang mempunyai konflik				
54	Ketika terjadi konflik antar rekan kerja, saya lebih memilih untuk diam saja				
55	Saya menawarkan diri untuk membantu rekan kerja yang mendapat tugas lebih berat				
56	Saya enggan menawarkan diri kepada rekan kerja untuk membantunya				
57	Saya selalu membesar-besarkan masalah diluar dari proporsinya				
58	Saya tidak pernah membesar-besarkan masalah diluar proporsinya				
59	Saya enggan untuk mengikuti kebijakan yang ada di dalam diperusahaan				
60	Walaupun kebijakan perusahaan tidak sesuai dengan keinginan saya, tetapi saya siap mengikutinya				

TERIMAKASIH TELAH MENGERJAKAN DENGAN JUJUR



LAMPIRAN B
DATA PENELITIAN

DATA KOMITMEN ORGANISASI SETELAH UJI COB																													
No	Aitem																											Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		28
1	4	2	1	3	2	2	2	4	2	2	4	2	1	1	1	4	1	1	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	60
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	69
3	3	1	4	3	2	3	4	4	1	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	4	4	2	2	4	1	1	1	68
4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	70
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	73
6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	81
7	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	86
8	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	73
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	82
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	73
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	88
12	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	66
13	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	64
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	1	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	70
15	3	2	4	3	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	1	4	2	3	1	3	2	2	1	61
16	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	58
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	72
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	50
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	87
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	72
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80

22	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	84	
23	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	87	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	80	
25	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	2	4	2	4	77	
26	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	67	
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	77	
28	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	1	2	1	2	4	2	1	2	65	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	82
30	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	65
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	4	2	4	1	1	3	4	3	4	1	2	1	3	4	79	
32	3	3	2	3	2	4	2	2	3	1	3	4	3	1	3	3	4	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2	2	68	
33	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	78	
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	78
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	73	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	79
37	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	2	4	1	1	1	62	
38	4	1	4	4	1	4	2	4	2	2	3	1	1	1	4	1	4	1	1	2	4	2	3	2	3	1	1	2	65	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	81
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	74	
41	3	3	4	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	93	
42	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	77	
43	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	74	
44	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	67
45	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	82	
46	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	75	

47	4	3	3	2	4	3	4	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	68	
48	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	85	
49	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	67		
50	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	67		
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	81	
52	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	94
53	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	79
55	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	1	4	3	4	2	4	4	3	3	83		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	79
58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	81		
59	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	94		
60	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	59

Data Organizational Citizenship Behavior Setelah Uji Coba																													Total																				
No	Aitem																												Total																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	46																		
1	4	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	1	1	1	3	4	1	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	1	2	3	1	2	3	4	4	1	1	1	119		
2	4	3	3	3	1	3	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	135		
3	4	2	4	1	1	1	2	3	3	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	3	4	2	1	4	1	4	4	1	4	1	4	4	1	1	1	3	4	1	4	4	1	2	4	1	4	110		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	145	
5	4	3	3	3	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3	123				
6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	149		
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	157		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	135		
9	3	3	1	3	3	3	2	2	1	4	3	1	1	1	3	3	4	1	1	4	3	1	1	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	1	1	1	4	4	4	2	121		
10	4	3	3	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3	123			
11	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	161	
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	116	
13	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	115		
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	137			
15	4	3	4	2	2	4	1	1	4	4	4	3	1	3	4	4	2	3	1	4	4	1	3	1	4	1	1	3	1	4	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	2	4	1	2	4	1	3	119	
16	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	1	4	4	4	1	4	140	
17	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	132		
18	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	2	134	
19	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	154		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	135		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	131
22	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	136		
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2	4	4	4	4	144	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

- 1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
- 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
- 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	134					
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	132								
26	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	130							
27	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	130				
28	1	3	1	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	4	3	3	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	4	1	99					
29	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	133			
30	4	4	4	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	129						
31	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	172			
32	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	4	1	3	1	2	3	3	4	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	4	2	1	1	98				
33	3	1	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	139					
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	136				
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	126
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	147	
37	4	4	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	141		
38	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	1	4	3	2	4	2	4	140			
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136			
40	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	143	
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	169		
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	4	3	3	139	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	131	
44	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	127	
45	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	143
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	147	
4	1	3	1	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3	1	4	2	107			

UNIVERSITAS MEDAN AREA



Reliability
Scale: Skala Komitmen Organisasi
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	36

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KO1	3,31	,725	60
KO2	2,95	,729	60
KO3	3,03	,742	60
KO4	2,54	,678	60
KO5	2,44	,676	60
KO6	2,42	,835	60
KO7	2,63	,692	60
KO8	2,95	,753	60
KO9	2,98	,656	60
KO10	2,53	,679	60
KO11	2,42	,675	60
KO12	2,42	,770	60
KO13	3,08	,651	60
KO14	3,12	,618	60
KO15	3,17	,592	60
KO16	3,00	,719	60
KO17	2,29	,811	60
KO18	3,17	,620	60
KO19	2,44	,896	60
KO20	3,02	,731	60
KO21	2,07	,740	60
KO22	2,25	,822	60
KO23	3,10	,824	60
KO24	1,88	,646	60

KO25	3,22	,671	60
KO26	2,42	,724	60
KO27	2,97	,694	60
KO28	2,20	,783	60
KO29	3,19	,629	60
KO30	3,00	,809	60
KO31	2,59	,768	60
KO32	2,69	,701	60
KO33	2,31	,676	60
KO34	2,20	,805	60
KO35	2,98	,754	60
KO36	2,32	,776	60
KO37	2,32	,899	60
KO38	3,12	,697	60
KO39	2,53	,704	60
KO40	2,93	,828	60
KO41	2,03	,830	60
KO42	3,41	,561	60
KO43	2,08	,915	60
KO44	3,15	,805	60
KO45	3,20	,637	60
KO46	3,19	,656	60
KO47	2,49	,774	60
KO48	2,32	,797	60
KO49	2,25	,779	60
KO50	2,69	,725	60
KO51	2,27	,739	60
KO52	2,17	,769	60
KO53	2,81	,754	60
KO54	2,46	,816	60
KO55	2,95	,797	60
KO56	2,42	,792	60
KO57	1,86	,860	60
KO58	3,10	,885	60
KO59	2,17	,813	60
KO60	2,85	,738	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KO1	93,24	112,874	,353	,843
KO2	93,76	110,219	,349	,847
KO3	93,29	117,209	,000	,847
KO4	93,54	108,356	,493	,838
KO5	93,25	112,572	,326	,843
KO6	93,80	113,544	,090	,854
KO7	93,32	110,981	,377	,842
KO8	93,83	112,523	,152	,850
KO9	93,19	111,982	,400	,842
KO10	93,97	111,757	,396	,844
KO11	93,88	109,003	,459	,839
KO12	93,76	108,081	,530	,837
KO13	93,95	110,049	,401	,841
KO14	93,59	112,314	,384	,844
KO15	93,73	111,718	,324	,843
KO16	93,63	110,583	,367	,842
KO17	93,92	109,424	,485	,839
KO18	93,86	109,119	,451	,839
KO19	93,69	109,629	,434	,840
KO20	93,17	111,143	,396	,841
KO21	93,53	112,667	,371	,844
KO22	93,32	111,463	,320	,843
KO23	93,81	108,568	,455	,839
KO24	93,73	109,753	,439	,840
KO25	93,29	114,657	,175	,846
KO26	93,92	109,975	,415	,840
KO27	93,25	109,124	,486	,839
KO28	94,00	111,552	,338	,843
KO29	93,56	111,733	,316	,843
KO30	93,66	113,814	,188	,846
KO31	93,59	111,452	,317	,843
KO32	93,49	114,599	,131	,848
KO33	93,31	110,905	,406	,841
KO34	93,93	109,857	,497	,839
KO35	93,98	110,707	,425	,841
KO36	93,34	111,952	,374	,844

mean hipotetik : $(30 \times 1) + (30 \times 4) : 2 = 75$

Reliability
Scale: Skala Organization Citizen Behavior

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	60

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB1	3,31	,725	60
OCB2	2,95	,729	60
OCB3	3,03	,742	60
OCB4	2,54	,678	60
OCB5	2,44	,676	60
OCB6	2,42	,835	60
OCB7	2,63	,692	60
OCB8	2,95	,753	60
OCB9	2,98	,656	60
OCB10	2,53	,679	60
OCB11	2,42	,675	60
OCB12	2,42	,770	60
OCB13	3,08	,651	60
OCB14	3,12	,618	60
OCB15	3,17	,592	60
OCB16	3,00	,719	60
OCB17	2,29	,811	60
OCB18	3,17	,620	60
OCB19	2,44	,896	60
OCB20	3,02	,731	60
OCB21	2,07	,740	60
OCB22	2,25	,822	60
OCB23	3,10	,824	60
OCB24	1,88	,646	60
OCB25	3,22	,671	60
OCB26	2,42	,724	60

OCB27	2,97	,694	60
OCB28	2,20	,783	60
OCB29	3,19	,629	60
OCB30	3,00	,809	60
OCB31	2,59	,768	60
OCB32	2,69	,701	60
OCB33	2,31	,676	60
OCB34	2,20	,805	60
OCB35	2,98	,754	60
OCB36	2,32	,776	60
OCB37	2,32	,899	60
OCB38	3,12	,697	60
OCB39	2,53	,704	60
OCB40	2,93	,828	60
OCB41	2,03	,830	60
OCB42	3,41	,561	60
OCB43	2,08	,915	60
OCB44	3,15	,805	60
OCB45	3,20	,637	60
OCB46	3,19	,656	60
OCB47	2,49	,774	60
OCB48	2,32	,797	60
OCB49	2,25	,779	60
OCB50	2,69	,725	60
OCB51	2,27	,739	60
OCB52	2,17	,769	60
OCB53	2,81	,754	60
OCB54	2,46	,816	60
OCB55	2,95	,797	60
OCB56	2,42	,792	60
OCB57	1,86	,860	60
OCB58	3,10	,885	60
OCB59	2,17	,813	60
OCB60	2,85	,738	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	156,81	279,568	,386	,897
OCB2	157,17	281,591	,399	,898
OCB3	157,08	277,320	,469	,896
OCB4	157,58	285,766	,141	,899
OCB5	157,68	281,395	,335	,897
OCB6	157,69	280,595	,392	,898
OCB7	157,49	281,599	,317	,898
OCB8	157,17	281,074	,310	,898
OCB9	157,14	281,016	,364	,897
OCB10	157,59	285,763	,141	,899
OCB11	157,69	283,629	,236	,898
OCB12	157,69	283,216	,218	,899
OCB13	157,03	282,171	,314	,898
OCB14	157,00	279,552	,460	,896
OCB15	156,95	280,877	,415	,897
OCB16	157,12	280,520	,349	,897
OCB17	157,83	279,005	,362	,897
OCB18	156,95	283,256	,378	,898
OCB19	157,68	283,119	,183	,899
OCB20	157,10	282,369	,367	,898
OCB21	158,05	279,153	,395	,897
OCB22	157,86	279,223	,348	,897
OCB23	157,02	277,431	,413	,897
OCB24	158,24	280,219	,408	,897
OCB25	156,90	279,852	,407	,897
OCB26	157,69	283,560	,220	,899
OCB27	157,15	283,304	,343	,898
OCB28	157,92	279,113	,372	,897
OCB29	156,93	279,650	,447	,897
OCB30	157,12	276,348	,463	,896
OCB31	157,53	282,702	,338	,899
OCB32	157,42	282,421	,277	,898
OCB33	157,81	281,051	,350	,897
OCB34	157,92	282,458	,235	,899
OCB35	157,14	278,843	,399	,897
OCB36	157,80	278,027	,418	,897
OCB37	157,80	276,889	,393	,897

OCB38	157,00	285,069	,166	,899
OCB39	157,59	281,073	,334	,897
OCB40	157,19	282,913	,210	,899
OCB41	158,08	272,424	,597	,894
OCB42	156,71	282,588	,347	,897
OCB43	158,03	274,068	,480	,896
OCB44	156,97	282,585	,330	,899
OCB45	156,92	278,769	,483	,896
OCB46	156,93	278,892	,462	,896
OCB47	157,63	280,169	,335	,897
OCB48	157,80	279,027	,367	,897
OCB49	157,86	277,188	,449	,896
OCB50	157,42	277,145	,488	,896
OCB51	157,85	277,994	,443	,896
OCB52	157,95	280,394	,329	,898
OCB53	157,31	276,181	,507	,896
OCB54	157,66	282,090	,344	,899
OCB55	157,17	276,798	,453	,896
OCB56	157,69	285,388	,128	,900
OCB57	158,25	283,951	,164	,900
OCB58	157,02	278,224	,354	,897
OCB59	157,95	277,428	,420	,897
OCB60	157,27	277,753	,453	,896

mean hipotetik : $(48 \times 1) + (48 \times 4) : 2 = 120$



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KomitmenOr ganisasi	Organization CitizenBehav ior
N		60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	137,54	89,92
	Std. Deviation	15,060	10,073
Most Extreme Differences	Absolute	,181	,203
	Positive	,181	,203
	Negative	-,140	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		1,390	1,556
Asymp. Sig. (2-tailed)		,042	,016

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
OrganizationCitizenBehavior * KomitmenOrganisasi	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Report

OrganizationCitizenBehavior

KomitmenOrganisasi	Mean	N	Std. Deviation
105	85,50	2	,707
106	75,00	1	.
110	67,00	1	.
111	75,00	1	.
115	74,00	1	.
119	74,33	3	2,082
121	74,60	5	6,189
122	74,25	4	2,986
123	75,00	1	.
124	75,00	2	4,243
125	77,60	5	9,236
126	75,67	6	5,610
127	85,50	2	9,192
128	77,00	1	.
129	76,00	1	.
130	76,00	3	1,732
131	80,67	3	5,859
132	78,50	2	3,536
135	85,00	1	.
137	88,00	1	.
138	89,00	1	.
139	91,00	1	.
140	90,00	1	.
141	75,00	1	.
142	86,00	1	.
143	79,50	2	10,607
144	70,00	1	.

147	86,00	1	.
148	86,00	1	.
168	109,00	1	.
174	108,00	1	.
192	120,00	1	.
Total	79,92	60	10,073

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			4894,760	31	157,895	4,307	,000
OrganizationCitizenBehavior * KomitmenOrganisasi	Between Groups	Linearity	3088,202	1	3088,202	84,239	,000
		Deviation from Linearity	1806,557	30	60,219	1,643	,098
	Within Groups		989,817	27	36,660		
	Total		5884,576	59			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
OrganizationCitizenBehavior * KomitmenOrganisasi	,724	,525	,912	,832



LAMPIRAN F
UJI HIPOTESIS

Correlations

[DataSet0]

		Komitmen Organisasi	Organization CitizenBehavior
KomitmenOrganisasi	Pearson Correlation	1	,724**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
OrganizationCitizenBehavior	Pearson Correlation	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

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

