

## **ABSTRAK**

*Judul penelitian ini yaitu “Studi Deskriptif Mengenai Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Pencatatan Meter di PDAM Tirtawening Kota Bandung”. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif terhadap 34 orang karyawan Pencatatan Meter di PDAM Tirtawening Kota Bandung.*

*Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini disusun sendiri oleh peneliti. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 19 diperoleh 81 item yang diterima dari 83 item dengan validitas berkisar antara 0,315-0,886 dengan reliabilitas antara 0,850 – 0,942. Hasil penelitian diolah menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang.*

*Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar karyawan Pencatatan Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung berada pada tingkat yang rendah (79,4%) dan sisanya berada pada tingkat yang tinggi (21,6%). Mayoritas karyawan memiliki skor rendah pada indikator serta dimensi OCB.*

*Peneliti mengajukan saran untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai OCB dengan mengembangkan kualitas dan kuantitas alat ukur data penunjang, melakukan penelitian yang berkaitan antara budaya organisasi dan OCB, melakukan studi korelasi antara OCB dengan personality atau morale. Peneliti juga mengajukan saran bagi perusahaan untuk mengadakan acara-acara untuk meningkatkan team work yang diikuti oleh karyawan, memperketat pengawasan diantara karyawan mengenai absensi, menciptakan situasi dan tempat kerja yang menarik, serta mengembangkan fungsi konseling dalam bagian personalia.*

## **ABSTRACT**

*The title of this research is “A descriptive Study Regarding Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Water Cubical Recording Officer in PDAM Tirtawening Kota Bandung.” This research used descriptive method. The samples were 34 Water Cubical Recording Officers in PDAM Tirtawening Kota Bandung.*

*Measuring instrument used in this research was arranged by the researcher. Based on validity and reliability test which using SPSS 19.0, it was found 81 items accepted (from 83 items) with validity score among 0,315-0,886 and reliability score among 0,850 – 0,942. This result of research was processed by using frequency distribution and crosstab.*

*The result of result showed the most of Water Cubical Recording Officer in PDAM Tirtawening Kota Bandung are in low level (79,4%) and the balance are in high level (21,6%). The major officers have low score at indicator and dimension of OCB.*

*The research suggests to make further research about OCB with the improvement of secondary data quality and quantity, a research which related to organizational culture and OCB, and correlation study between OCB with personality or morale. The researcher also suggests to the company to make some events for the employee which can improve their team work, augment the supervision of employee attendance, make a interesting situation and work place, and develop counseling function in personalia division.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12

1.5 Kerangka Pikir.....	13
1.6 Asumsi.....	27
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	29
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	29
2.1.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	33
2.1.3 Faktor- Faktor yang Memengaruhi OCB.....	37
2.1.4 Manfaat–Manfaat OCB Dalam Perusahaan.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	54
3.2 Skema Prosedur Penelitian.....	54
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	55
3.3.1 Variabel Penelitian.....	55
3.3.2 Definisi Operasional.....	55
3.4 Alat Ukur.....	57
3.4.1 Kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	57
3.4.2 Prosedur Pengisian Kuesioner.....	59
3.4.3 Sistem Penilaian.....	60
3.4.4 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	62
3.4.4.1 Validitas Alat Ukur.....	62
3.4.4.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	63
3.4.5 Data Penunjang dan Data Pribadi.....	63
3.5 Populasi Penelitian.....	64

3.5.1	Populasi Sasaran.....	64
3.6	Teknik Analisa.....	64
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Responden.....	66
4.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	67
4.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2	Gambaran Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan di Pencatatan Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	68
4.2.2	Dimensi dan indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan Pencatatan Meter di PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	69
4.2.3	Tabulasi Silang Antara Tingkat Dimensi OCB dengan Tingkat OCB.....	75
4.3	Pembahasan.....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	84
5.2	Saran.....	85
5.2.1	Saran Teoritis.....	85
5.2.2	Saran Praktis.....	86
	Daftar Pustaka.....	88

Daftar Rujukan.....89

Lampiran

## DAFTAR SKEMA

Skema 1.1 Skema Kerangka Pikir.....	26
Skema 3.1 Skema Prosedur Penelitian.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi alat ukur kuesioner OCB.....	58
Tabel 3.2 Tabel Keterangan Skor Item.....	60
Tabel 4.1 Gambaran responden berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.2 Gambaran responden berdasarkan Masa Kerja.....	67
Tabel 4.3 Gambaran responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.4 Tingkat OCB pada karyawan Pencatatan Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	68
Tabel 4.5 Dimensi OCB pada karyawan Pencatatan Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	69
Tabel 4.6 Indikator OCB pada karyawan Pencatatan Meter PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	69
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Antara Tingkat Dimensi OCB dengan Tingkat OCB.....	75

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Tingkat OCB pada karyawan Pencatatan Meter di PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	68
Grafik 4.2 Dimensi OCB pada karyawan Pencatatan Meter di PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	72
Grafik 4.3 Indikator OCB pada karyawan Pencatatan Meter di PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner OCB dan Kuesioner Data Penunjang
- Lampiran 2 Kisi-kisi Alat Ukur *Organizational Citizenship Behavior*
- Lampiran 3 Validitas alat ukur *Organizational Citizenship Behavior*
- Lampiran 4 Reliabilitas Alat Ukur *Organizational Citizenship Behavior*
- Lampiran 5 Gambaran Identitas
- Lampiran 6 Hasil Penelitian
- Lampiran 7 Kuesioner Faktor Internal
- Lampiran 8 Kuesioner Faktor Eksternal
- Lampiran 9 Hasil Penelitian *OCB* dan Data Penunjang
- Lampiran 10 Tabulasi Silang
- Lampiran 11 Sejarah PDAM Tirtawening Kota Bandung
- Lampiran 12 Biodata Peneliti