

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Customer Service PT Telkom di Kota Pangkalpinang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Customer Service PT Telkom di Kota Pangkalpinang berdasarkan dimensi-dimensi dari OCB yaitu altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue serta kaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhinya. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 21 responden.

Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang dimodifikasi peneliti dari alat ukur OCB yang dibuat oleh Podsakoff, Mackenzie, Moorman, dan Fetter (1990). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus Rank Spearman dan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach diperoleh 33 item yang valid, dengan validitas berkisar antara 0,302 – 0,688 dan reliabilitas 0,912 yang berarti alat ukur memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar karyawan Customer Service PT Telkom di Kota Pangkalpinang memiliki tingkat OCB yang tinggi yaitu sebesar 52,38%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Customer Service PT Telkom di Kota Pangkalpinang sudah menampilkan perilaku melebihi tuntutan dari organisasi. Tingkat OCB yang ditampilkan selaras dengan tingkat dimensi dari OCB.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk lebih memperhatikan persyaratan yang memunculkan perilaku OCB, yaitu karyawan sudah menyelesaikan pekerjaannya dan mengukur tingkat kepuasan kerja secara eksplisit, karena dalam penelitian ini satisfaction diukur sebagai faktor penunjang. Bagi pihak HRD PT Telkom di Kota Pangkalpinang untuk memanfaatkan informasi dari penelitian ini untuk mengadakan training yang dapat memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi munculnya perilaku OCB.

Abstract

The aim of this study is to descriptive on the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Customer Service's PT Telkom in Pangkalpinang city. The aim is to investigate the OCB description of Customer Service PT Telkom in Pangkalpinang city through dimensions of OCB, altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue. The research design is quantitative study design using survey method. The population is 21 sample.

The instrument used is an adopted questionnaire of OCB instrument by Podsakoff, Mackenzie, Moorman and Fetter (1990). Test validity with using Rank Spearman and Alpha Cronbach's test reliability formulas, the writer 33 invalid items with validity ranging from 0,302 – 0,688 and reliability around 0,912, meaning that the instrument used has very high reliability.

Based on the analysis, the writer concluded that of the largest percentage of the Customer Service have a high level OCB is 52,38 percent. It shows that Customer Service in PT Telkom in Pangkalpinang city has already performed extra role in this organization. Upon this funding, the OCB level showed is in sync with the dimensions level performed.

For the next study, , it is advisable to bring more attention to the requirements OCB behavior that employees have completed their work and measure the level of job satisfaction, because in this study satisfaction as measured as an additional factor. Another suggestion for the Human Resource Development PT Telkom in Pangkalpinang city, is to use information from this study to conduct training to consider factors that influence the emergence of behavioral OCB.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.5 Kerangka Pikir.....	14

1.6 Asumsi.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	29
2.1.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	29
2.1.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	30
2.1.3 Faktor-faktor yang memengaruhi berkembangnya OCB.....	31
2.1.4 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dalam perusahaan.....	47
2.2 Masa Kerja.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
3.1 Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	52
3.2 Bagan Rancangan Penelitian.....	52
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	53
3.3.1 Variabel Penelitian.....	53
3.3.2 Definisi Operasional.....	53
3.4 Alat Ukur.....	54
3.4.1 Alat Ukur <i>OCB</i>	54
3.4.2 Pengujian Validitas Kuesioner.....	58
3.4.3 Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	59
3.4.4 Data Penunjang dan Data Pribadi.....	59
3.5 Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel.....	60

3.5.1 Populasi Sasaran.....	60
3.5.2 Karakteristik Populasi.....	60
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel Penelitian.....	60
3.6 Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Responden.....	62
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	62
4.2 Gambaran Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Derajat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Karyawan <i>Customer Service</i> PT Telkom di Kota Pangkalpinang.....	63
4.2.2 Derajat Dimensi – Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Karyawan <i>Customer Service</i> PT Telkom di Kota Pangkalpinang.....	64
4.2.3 Tabulasi Silang Antara Derajat <i>OCB</i> dengan Derajat Dimensi <i>OCB</i>	65
4.2.4 Tabulasi Silang Antara Faktor Internal <i>Satisfaction</i> dengan Derajat <i>OCB</i>	68
4.2.5 Tabulasi Silang Antara Faktor Internal <i>Leader Consideration</i> dengan Derajat <i>OCB</i>	69
4.2.6 Tabulasi Silang Antara Faktor Internal <i>Emotional Stability</i> dengan Derajat <i>OCB</i>	70

4.2.7 Tabulasi Silang Antara Faktor Eksternal <i>Task</i>	
<i>Autonomy</i> dengan Derajat <i>OCB</i>	71
4.2.8 Tabulasi Silang Antara Faktor Eksternal <i>Task</i>	
<i>Significance</i> dengan Derajat <i>OCB</i>	72
4.3 Pembahasan.....	73
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Saran.....	97
5.2.1 Saran Teoritis.....	97
5.2.2 Saran Praktis.....	98
 DAFTAR PUSTAKA	99
DAFTAR RUJUKAN	100
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur.....	55
Tabel 3.2 Sistem Penilaian Alat Ukur.....	57
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	62
Tabel 4.2 Derajat <i>OCB</i> pada karyawan <i>Customer Service</i> PT Telkom di Kota Pangkalpinang.....	63
Tabel 4.3 Derajat Dimensi-Dimensi <i>OCB</i> karyawan <i>Customer Service</i> PT Telkom di Kota Pangkalpinang.....	64
Tabel 4.4 Tabulasi Silang Antara Derajat <i>OCB</i> dengan Derajat Dimensi- Dimensi <i>OCB</i> karyawan PT Telkom di Kota Pangkalpinang.....	65
Tabel 4.5 Tabulasi Silang Antara <i>Satisfaction</i> dengan Derajat Dimensi <i>OCB</i>	68
Tabel 4.6 Tabulasi Silang Antara <i>Leader Consideration</i> dengan Derajat Dimensi <i>OCB</i>	69
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Antara <i>Emotional Stability</i> dengan Derajat Dimensi <i>OCB</i>	70
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Antara <i>Task Autonomy</i> dengan Derajat Dimensi <i>OCB</i>	71
Tabel 4.9 Tabulasi Silang Antara <i>Task Significance</i> dengan Derajat Dimensi <i>OCB</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1 Kerangka Pikir.....	27
Bagan 3.2 Bagan Prosedur Penelitian.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	<i>Letter of Consent</i> dan Alat Ukur (Identitas, Data Utama dan Data Penunjang)
Lampiran B	Uji Validitas Alat Ukur dan Item Valid
Lampiran C	Uji Reliabilitas Alat Ukur
Lampiran D	Hasil Penelitian
Lampiran E	Frekuensi, Tabulasi Silang Data Utama dan Data Penunjang
Lampiran F	Gambaran Perusahaan
Lampiran G	Biodata Peneliti