

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran OCB pegawai operasional Restoran "X" Bandung. Rancangan penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif dengan metode survei.*

*Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, sampel pada pegawai operasional Restoran "X" Bandung dan telah bekerja min. 1 tahun. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah selama 2hari, tempat penelitian dilakukan di Restoran "X" Bandung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang terdiri dari 2 Greeter, 18 Service, 10 bagian Kitchen.*

*Alat ukur yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner mengenai OCB yang dikonstruksi peneliti berdasarkan konsep teori Organizational Citizenship Behavior dari Podsakoff, MacKenzie, Moorman, dan Fetter (1990). Kuesioner ini terdiri dari 49 item. Prosedur pengujian validitas dilakukan berdasarkan construct validity dengan menggunakan teknik korelasi dari Spearman. Reliabilitas dihitung dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Validitas untuk alat ukur ini berkisar antara 0,3 sampai dengan 0,767 dan reliabilitasnya sebesar 0,915.*

*Dari hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas (70%) pegawai operasional Restoran "X" Bandung memiliki tingkat Organizational Citizenship Behavior yang tinggi, artinya pegawai operasional tidak hanya melakukan pekerjaan berdasarkan job description saja tetapi juga menunjukkan perilaku-perilaku OCB yang berguna dan bermanfaat bagi kemajuan restoran "X". Perilaku OCB tersebut seperti membantu rekan kerja dan customer yang membutuhkan, memiliki toleransi terhadap kondisi kerja yang kurang ideal, tanpa harus diawasi mereka datang tepat waktu serta saling menghormati satu sama lain, dan peduli terhadap kelangsungan hidup Restoran "X". Pada karyawan yang mempunyai tingkat OCB rendah, mereka hanya melakukan pekerjaan dan fokus sesuai dengan job description saja dan berperilaku berlawanan dengan pegawai yang memiliki OCB tinggi. Penampilan OCB pada pegawai operasional nampak memiliki kaitan dengan faktor internal yaitu karakteristik individu yang terdiri dari neuroticism dan extraversion.*

*Saran praktis yang dapat diberikan pada penelitian ini kepada kepala pegawai operasional Restoran "X" adalah memberikan pelatihan kepekaan dan toleransi yang berhubungan dengan OCB serta diberikan reward yang sesuai sehingga dapat membuat pegawai memberikan kinerja yang lebih baik lagi. Bagi peneliti lain yang ingin meneliti OCB disarankan untuk meneliti korelasi antara OCB dengan karakteristik individu agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai hubungan antara karakteristik individu dengan OCB*

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN/SKEMA .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

## BAB I

### PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12
1.5 Kerangka Pemikiran.....	12
1.6 Asumsi Penelitian.....	23

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Teori <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	24
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	24
2.1.2 Definisi Perilaku <i>Intra-Role</i> dan <i>Extra-Role</i> .....	26

2.1.3 Dimensi Organizational Citizenship Behavior .....	27
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB .....	28
2.1.5 Pengaruh OCB terhadap Organisasi .....	34
2.2 Organisasi .....	40
2.2.1 Pengertian Organisasi .....	40
2.3 Tampilan Kerja .....	42
2.3.1 Pengertian Tampilan Kerja .....	42
2.3.2 Faktor yang berpengaruh pada Tampilan Kerja .....	45
2.4 Karyawan .....	47
2.4.1 Definisi Karyawan .....	47
2.5 Masa Dewasa Awal ( Early Adulthood) .....	47
2.5.1 Teori-Teori Perkembangan Karir .....	48
2.5.1.1 Teori Konsep Diri .....	48
2.5.1.2 Gambaran nyata tentang pekerjaan di Masa Dewasa .....	49

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	52
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	53
3.2.1 Variabel Penelitian .....	53
3.2.2 Definisi Operasional .....	53
3.3 Alat Ukur .....	55
3.3.1 Alat Ukur Organizational Citizenship Behavior .....	55
3.3.2 Prosedur Pengisian .....	56
3.3.3 Penilaian Alat Ukur .....	56
3.4 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	58
3.4.1 Validitas Alat Ukur .....	58
3.4.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	59
3.5 Data Penunjang.....	61
3.6 Sampel Penelitian dan Teknik Penarikan Sampel .....	61
3.6.1 Populasi Sasaran .....	61

3.6.2 Karakteristik Sampel .....	61
3.6.3 Teknik Penarikan Sampel .....	62
3.7 Teknik Analisis .....	62
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Responden.....	63
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	65
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Sub Bagian.....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Tingkat OCB.....	67
4.2.2 Tabulasi Silang .....	68
4.2.2.1 Tabulasi Silang Antara OCB dengan Dimensi-Dimensi OCB.....	
4.3 Pembahasan.....	68

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN** 70

5.1 Kesimpulan.....

5.2 Saran.....

78

5.2.1 Saran Teoritis.....

79

5.2.2 Saran Praktis .....

79

80

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**DAFTAR RUJUKAN.....**

81

82

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.3 Gambaran Alat Ukur Organizational Citizenship Behavior

Tabel 3.4 Sistem Penilaian Kuesioner OCB

Tabel 4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Kerja

Tabel 4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Sub Bagian

Tabel 4.2.1 Tingkat OCB

Tabel 4.2.2 1 Tabulasi Silang antara OCB dengan Dimensi-Dimensi OCB

## **DAFTAR BAGAN/SKEMA**



Skema 1.1 Kerangka Pemikiran

Bagan 3.1 Bagan Rancangan Penelitian

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Alat Ukur

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran 3 Hasil Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Silang Data Utama dengan Data Penunjang

Lampiran 5 Kisi-Kisi Alat Ukur Organizational Citizenship Behavior

Lampiran 6 Profile Restoran “X”