

**ANALISIS *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Oleh :

ANISAH NURDIANTI

NIM : 15612328



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN

TANJUNGPINANG

2020

**ANALISIS ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANJUNGPINANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti
Seminar Usulan Penelitian dan Penyusunan Skripsi

OLEH

Nama : ANISAH NURDIANTI

NIM : 15612328

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN

TANJUNGPINANG

2020

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANJUNGPINANG

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

ANISAH NURDIANTI
NIM : 15612328

Menyetujui

Pembimbing Pertama



Selvi Fauzar, S.E, M.M
NIDN. 1001109101 / Asisten Ahli

Pembimbing Kedua



Muhammad Rizki, M.H.Sc
NIDN. 1021029102 / Asisten Ahli

Mengetahui
Ketua Program Studi



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN. 1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANJUNGPINANG**

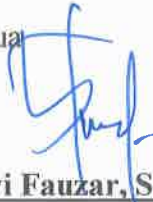
Yang dipersembahkan dan disusun oleh :

ANISAH NURDIANTI
NIM : 15612328

Telah dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian
Pada Hari Senin Tanggal Tiga Puluh Bulan November Tahun Dua Ribu Dua
Puluh Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua



Selvi Fauzar, S.E, M.M
NIDN. 1001109101 / Asisten Ahli

Sekretaris



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.
NIDN. 1011088902 / Asisten Ahli

Anggota



Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Tanjungpinang,, 30 November 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang



Charly Marlinda, SE., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Anisah Nurdianti
NIM : 15612328
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,03
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Organization Citizenship Behaviour Pada
Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya seluruh isi dan materi skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan berlaku.

Tanjungpinang, 30 November 2020

Penyusun,



Anisah Nurdianti

NIM : 15612328

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sujud syukur ku sembahkan hanya kepada-Mu Ya Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Sebagai rasa syukurku yang tiada terkira, ku persembahkan sebuah karya skripsi ini untuk keluargaku tercinta terutama Ayah dan Ibu

Bapak safaruddin Tain
Ibu Purnamawati

Yang tidak pernah berhenti memberikan semangat yang tak pernah putus doa disetiap sujudnya demi kesuksesan anaknya, serta tetesan keringat yang tak terkira dan tidak bisa digantikan oleh apapun.

MOTTO

Kesempatan Bukanlah Hal Yang Kebetulan, Kau Harus
Menciptakannya

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan
tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

Q.S. Al-Ankabut: Ayat 6

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

Q.S. Al-Insyrah: Ayat 5

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, inayah dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Organization Citizenship Behaviour* Pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.

Dalam penulisan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan do'a dan moril, serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Ibu Charly M,SE, M.Ak,Ak selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si., Ak., CA.. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Plt. Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
4. Ibu Selvi Fauzar, SE, MM sebagai Pembimbing I yang banyak membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc Selaku Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
7. Terimakasih tidak terhingga kepada kepala dinas perhubungan Kota Tanjungpinang beserta staff yang sudah banyak membantu dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta, ayah dan ibu yang selalu memberikan dorongan yang tidak putus-putusnya serta kakak ku tersayang Safar Maya Eryanti dan kedua adik ku Safar Hartiansyah dan Muktia Dendi
9. Para sahabat dan teman-teman tercinta, Rina kharomatulistia, Siti halijah, Risa radiyah, Rosmala, Gasella surya suci dan Ernawati serta teman-teman Manajemen Pagi 3 dan lainnya maaf yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Yang telah membantu dan memberikan dukungan serta diskusi seputar skripsi dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Akhir kata penulis mengharapkan semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, Juni 2020
Penulis

Anisah Nurdianti
NIM : 15612228

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	6
1.4.2`Kegunaan Praktis	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. Manajemen	8
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.3 <i>Organization Citizenship Behaviour</i>	17
2.1.3.1 Elemen <i>Organization Citizenship Behaviour</i>	19
2.1.3.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21

2.2. Kerangka Pemikiran	22
2.3. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Jenis Data	29
3.2.1 Data Primer	29
3.2.2 Data Sekunder	29
3.3. Metode Pengumpulan Data	30
3.4. Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	31
3.5. Definisi Operasional	32
3.6. Teknik Pengolahan Data	33
3.7. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang	36
4.2. Pembahasan dan analisa penelitian	43
4.2.1. Karakteristik Informan	43
4.2.2. Reduksi Data	45
4.2.2.1 <i>Altruism.</i>	45
4.2.2.2 <i>Courtesy</i>	50
4.2.2.3 <i>Sportmanship</i>	55
4.2.2.4 <i>Civic Virtue</i>	60
4.2.2.5 <i>Conscientiousness</i>	64
4.2.3 Penyajian Data	67
4.2.4 Pembahasan	69
BAB V PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Populasi dan Sampel	32
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.4	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Altruism</i>	46
Tabel 4.5	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Altruism</i>	47
Tabel 4.6	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Altruism</i>	49
Tabel 4.7	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Altruism</i>	46
Tabel 4.8	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Courtesy</i>	52
Tabel 4.9	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Courtesy</i>	53
Tabel 4.10	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Courtesy</i>	54
Tabel 4.11	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Sportmanship</i>	55
Tabel 4.12	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Sportmanship</i>	57
Tabel 4.13	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Sportmanship</i>	58
Tabel 4.14	Hasil wawancara dengan informan dimensi <i>Sportmanship</i>	59
Tabel 4.15	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Civic Virtue</i>	60
Tabel 4.16	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Civic Virtue</i>	61
Tabel 4.17	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Civic Virtue</i>	64
Tabel 4.18	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Civic Virtue</i>	63
Tabel 4.19	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Conscientiousness</i>	64
Tabel 4.20	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Conscientiousness</i>	65
Tabel 4.21	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Conscientiousness</i>	66
Tabel 4.22	Hasil wawancara dengan informan dari dimensi <i>Conscientiousness</i>	67

Tabel 4.23	Penyajian data	68
------------	----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi
- Lampiran 3 Surat Keterangan dari Objek Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Plagiarism Checker X
- Lampiran 5 Riwayat Hidup / Curriculum Vitae

ABSTRAK

ANALISIS *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANJUNGPINANG

Anisah Nurdianti. 15612328. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Pembangunan Tanjungpinang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Organization Citizenship Behaviour* Pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sampel penelitian sebanyak 5 orang.

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana dalam rangka memberikan gambaran yang logis dan jelas mengenai hasil pengumpulan data maka data yang diperoleh dihimpun menurut jenis dan kelompoknya, maka selanjutnya dilaksanakan pengelolaan dan analisis data yang dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif dengan langkah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Organization Citizenship Behaviour Pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang belum berjalan optimal hal ini dapat dikarenakan masih ada beberapa dari pegawai yang tidak mau tahu atau cuek terhadap lingkungannya, dan tidak semua pegawai mampu melakukan kegiatan yang menguntungkan organisasi.

Adapun saran yang dapat disampaikan setelah dilakukan penelitian mengenai *Organization Citizenship Behaviour* Pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut perlu adanya dorongan kepada pegawai untuk mengikuti kegiatan-kegiatan organisasi kemudian pimpinan atau kepala bidang agar meminimalisir permasalahan di lapangan, seperti dengan melakukan pengawasan. Pimpinan perlu memberikan kepercayaan kepada pegawai serta perlu adanya pembagian tugas yang merata kepada pegawai sehingga setiap pegawai dapat bertanggungjawab setiap ada kegiatan.

Kata Kunci : *Organization Citizenship Behaviour*

Dosen Pembimbing I : Selvi Fauzar, SE, M.M

Dosen Pembimbing II : Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc

A B S T R A C T

ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR ANALYSIS ON DEPARTMENT OF TRANSPORTATION TANJUNGPINANG

Anisah Nurdianti. 15612328. Management High School of Economics (STIE)
Pembangunan Tanjungpinang.

The purpose of this research is to know the Organization Citizenship Behaviour at the Transportation office of Tanjungpinang City. The method used in this study is a qualitative method with a research sample of 5 people.

The method in this study is a qualitative deskriptif in which in order to provide a logical and clear picture of the results of data collection, the data obtained by the type and group, then carried out the management of and analysis of data done in a qualitative descriptive way with data reduction steps, data presentation and withdrawal of conclusions

Organization Citizenship Behaviour At Tanjungpinang City Transportation Office has not been optimally run this can be because there are still some of the employees who do not want to know or disinterest in their environment, then not all employees are able to carry out activities that benefit the organization.

The advice that can be submitted after research on Organization Citizenship Behaviour in Tanjungpinang City Transportation Office is as follows the need for encouragement to employees to follow the activities of the organization then the leadership or head of the field to minimize problems in the field, such as by conducting supervision. The leadership needs to give trust to the employees and there needs to be an even division of duties to the employees so that each employee can be responsible for every activity.

Keyword : Organization Citizenship Behaviour

Supervisor I : Selvi Fauzar, SE, MM

Supervisor II : Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada Sumber Daya Manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran Sumber Daya Manusia dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi.

Sumber Daya Manusia dalam kegiatan organisasi berperan sebagai penggerak utama, dan penentu bagi keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi, Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak instansi yang terkait demi tercapainya suatu tujuan, selain faktor Sumber daya Manusia tersebut banyak pula faktor-faktor lainnya yang harus pula diperhatikan, karena memang antara faktor yang satu dengan yang lainnya memiliki saling keterkaitan sehingga memiliki satu kesatuan. Manusia sebagai penggerak organisasi, dalam era pembangunan nasional sangat dirasakan kehadirannya oleh organisasi

Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, atau instansi adalah Sumber Daya Manusia. Organisasi yang

sukses membutuhkan pegawai yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organisasi menginginkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.

Salah satu kunci keberhasilan organisasi di era globalisasi saat ini adalah sejauh mana orang atau anggota organisasi dapat secara sinergis berkontribusi secara positif, baik dalam perencanaan maupun dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai warga negara organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku positif dari anggota organisasi. Perilaku ini diungkapkan dalam bentuk kesediaan sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi lebih untuk apa yang secara resmi dituntut oleh organisasi. Oleh karena itu penelitian yang meneliti faktor yang dapat mendorong warga organisasi untuk menunjukkan OCB sangat diperlukan.

Robbins (2016) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Perilaku positif pegawai akan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik.

Pegawai yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap instansi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. OCB berorientasi pada perilaku dan diharapkan perilaku tersebut mencerminkan nilai yang dihayati. Sifat dari OCB adalah pragmatis

sehingga dapat diaplikasikan pada manajemen instansi, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Instansi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggotanya yang bertindak sebagai *good citizenship* atau OCB . Secara spesifik OCB dapat mempengaruhi kinerja instansi dalam hal: mendorong peningkatan produktivitas manajer dan pegawai; mendorong penggunaan sumber-sumber daya yang dimiliki instansi untuk tujuan yang lebih spesifik; mengurangi kebutuhan untuk menggunakan sumber daya organisasi yang langka pada fungsi pemeliharaan; memfasilitasi aktivitas koordinasi diantara anggota tim dan kelompok kerja; lebih meningkatkan kemampuan instansi untuk memelihara dan mempertahankan pegawai yang berkualitas dengan membuat lingkungan kerja sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk bekerja; meningkatkan stabilitas kinerja instansi dengan mengurangi keragaman variasi kinerja dari masing-masing unit instansi; meningkatkan kemampuan instansi untuk melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan

Salah satu instansi pemerintah yang terus mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yaitu Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang. Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memanfaatkan berbagai sumber daya terutama Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan fungsi dan pelayanan dengan melakukan berbagai perbaikan yang terencana dan terukur.

Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Sipil Negara Dinas Perhubungan kota Tanjungpinang Bidang Darat menurut Wali Kota Tanjungpinang Nomor 8 Tahun 2009 adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pembinaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan manajemen dan rekayasa lalu lintas kota
- b. Pelaksanaan pembinaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan angkutan di Kota
- c. Pelaksanaan pembinaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan keselamatan, penyediaan sarana dan prasarana lalu lintas di kota
- d. Penyiapan dan penyampaian laporan kegiatan dibidang tugasnya
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Sipil Negara di Bidang Darat maka dalam melaksanakan tanggung jawabnya dituntut untuk memiliki kemampuan untuk berpikir cepat dalam mengambil tindakan ketika menemukan pelanggaran yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Adapun fenomena permasalahan terkait penelitian yang dilakukan dimana berdasarkan dari pengamatan sementara pada hari jumat tanggal 26 April 2019 yang dilakukan pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang, sebagai berikut : masih terdapat pegawai yang kurang peduli dalam membantu rekan kerja untuk menyelesaikan tugas. Jika rekan kerja mengalami kesulitan tidak semua pegawai yang sukarela untuk dapat membantu menyelesaikan masalah maupun memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan masalah. Kemudian jarang sekali pegawai yang sukarela untuk dapat terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh instansi hal ini diketahui dari banyaknya pegawai yang tidak bersedia untuk dibebankan atas tugas baru dimana dengan alasan belum memahami konsep tugas

baru yang diberikan, hal ini tentunya bukan sikap yang seharusnya ditunjukkan oleh pegawai dalam instansi mengingat peran pegawai sangat penting dalam memajukan instansi.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah, maka berdasarkan uraian diatas peneliti menarik untuk melihat : **ANALISIS ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANJUNGPINANG.**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang fenomena permasalahan dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu Bagaimana *Organization Citizenship Behaviour* pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Organization Citizenship Behaviour* pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari, sehingga selain berguna dalam mengembangkan pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti, juga berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dalam mengimplementasikan secara teori berkenaan dengan *Organization Citizenship Behaviour* pada praktek di lapangan.

1.4.2.2 Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi perusahaan dalam hal *Organization Citizenship Behaviour*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan penyampaian informasi berdasarkan urutan data dan aturan logis dari penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori teori yang berkaitan dengan variabel penelitian dimana dalam penelitian ini

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang diambil yang disertai dengan teknik pengambilan data, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian beserta teknik analisa data yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian serta hasil dari penelitian yang dilakukan dengan analisis secara kualitatif.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran atas kesimpulan yang didapatkan dari penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Manajemen adalah proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga Universal dan menggunakan kerangka ilmiah yang sistematis. Ilmu manajemen dapat diterapkan di semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, agama dan lain-lain. Menurut Hasibuan (2017) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”. Pengertian Manajemen menurut Rivai & Sagala (2014) adalah ilmu dan seni mengelola proses pemanfaatan sumber daya lainnya secara efisien, efektif dan produktif adalah hal yang paling penting untuk mencapai tujuan. Pengertian Manajemen menurut Robbins (2016) adalah Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi kegiatan kerja lainnya sehingga kegiatan mereka diselesaikan secara efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan output yang paling dari kemungkinan minimum input, sementara yang efektif adalah "melakukan hal yang benar ", yang melakukan pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya.

Berdasarkan beberapa pengertian Manajemen diatas maka dapat dilihat bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang proses mengatur

sumber daya manusia dan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen yang fokus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian kegiatan manajemen sumberdaya manusia menyangkut kegiatan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan segala potensi sumberdaya manusia yang ada serta hubungan antar manusia dalam suatu organisasi kedalam sebuah desain tertentu yang sistimatis , sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (2017).adalah ilmu atau seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan, masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu realisasi tujuan perusahaan. Manajemen yang mengatur unsur manusia sering disebut manajemen kepegawaian atau manajemen personalia yang diterapkan ke perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (2017) adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran tenaga kerja untuk menjadi efektif dan efisien dalam membantu realisasi perusahaan, karyawan dan tujuan masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kegiatan manajemen sumber daya

manusia yang ditujukan untuk praktik dan kebijakan, serta fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi (Yuniarsih, 2011).

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Mangkunegara (2013) adalah perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pelaksanaan, dan pengendalian pengadaan, pengembangan, remunerasi, integrasi, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai manajemen dan pemanfaatan sumber daya yang ada dalam (karyawan). Manajemen dan pemanfaatan secara maksimal dikembangkan di dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan karyawan individu. Selanjutnya menurut Stoner (Siagian, 2014), “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah prosedur yang berkesinambungan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang yang tepat untuk ditempatkan di posisi yang tepat dan posisi ketika organisasi membutuhkannya”. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran tenaga kerja untuk menjadi efektif dan efisien dalam membantu realisasi perusahaan, karyawan dan tujuan masyarakat (Hasibuan, 2011).

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu atau seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien serta efisien dalam membantu realisasi tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2017). Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Cushway dalam Sutrisno (2016), tujuan MSDM meliputi:

1. Memberikan pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan organisasi memiliki motivasi dan pekerja yang

berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap menghadapi perubahan dan memenuhi kewajiban kerja secara legal.

2. Melaksanakan dan memelihara semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan keseluruhan arah organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberikan dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuan mereka.
5. Berurusan dengan berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antara pekerja untuk memastikan bahwa mereka tidak mencegah organisasi untuk mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pengelola standar dan nilai organisasi dalam manajemen SDM.

Menurut Dessler dalam Mangkunegara (2013) tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia agar efektif pelaksanaannya dilakukan sebagai berikut :

1. Menempatkan orang yang benar pada pekerjaan yang tepat
2. Memulai pegawai baru dalam organisasi (orientasi)
3. Melatih pegawai untuk jabatan yang bagi mereka masih baru
4. Meningkatkan kinerja jabatan dari setiap orang
5. Mendapatkan kerja sama kreatif dan mengembangkan hubungan kerja sama yang mulus
6. Menginterpretasikan kebijakan dan prosedur organisasi

7. Mengendalikan biaya pegawai
8. Mengembangkan kemampuan dari setiap orang
9. Menciptakan dan mempertahankan semangat kerja organisasi
10. Melindungi kesehatan dan kondisi fisik pegawai.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk menetapkan kebijakan organisasi untuk meningkatkan kontribusi atau peran lainnya. Manajemen sumber daya manusia berusaha untuk meningkatkan efektivitas perusahaan melalui kebijakan, prosedur dan metode yang digunakan untuk mengelola orang dalam organisasi.

Semakin besar organisasi, semakin besar tenaga kerja yang dibutuhkan dan permasalahan yang dihadapi semakin kompleks, karena setiap manusia memiliki pola pikir, sikap, dan perilaku yang berbeda. Oleh karena itu, perlu memiliki susunan tenaga kerja dalam bentuk kegiatan kerja selaras sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk mendapatkan pekerja sesuai dengan perusahaan, perlu ada perhatian dan regulasi dari tenaga kerja. Dalam hal ini peran Manajemen Sumber Daya Manusia dituntut, yaitu manajemen khusus yang mengelola masalah yang berkaitan dengan faktor produksi manusia dengan semua kegiatannya di perusahaan sehingga mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Menurut Michael Armstrong dalam Hamali (2016) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendekatan manajemen manusia berdasarkan empat prinsip dasar. Pertama, Sumber Daya Manusia adalah aset yang paling penting yang dimiliki oleh sebuah organisasi, sementara manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi. Kedua, keberhasilan ini sangat

mungkin dicapai jika aturan atau kebijakan dan prosedur yang terkait dengan masyarakat perusahaan saling berhubungan, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. Ketiga, budaya dan nilai perusahaan, atmosfer organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari budaya ini akan memiliki pengaruh besar pada hasil terbaik. Yang keempat adalah pengelolaan sumber daya manusia terkait dengan integrasi di mana semua anggota organisasi anggota terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Ini berarti bahwa semua karyawan harus dihormati dan diberi kepercayaan untuk menjadi anggota tim. Dalam hal ini, karyawan akan merasa senang karena mereka telah dihargai oleh perusahaan sehingga karyawan akan mencoba untuk melaksanakan semua tugas yang telah diberikan oleh organisasi atau perusahaan dengan benar.

Selanjutnya menurut Gomes dalam Hamali (2016) menyatakan bahwa definisi manajemen SDM dalam dua istilah utama, yaitu manajemen yang berasal dari bahasa Inggris untuk mengelola yang berarti untuk mengelola, mengatur, mengimplementasikan, dan mengelola, sementara Sumber Daya Manusia adalah salah satu sumber daya yang terkandung dalam organisasi, termasuk semua orang yang melakukan kegiatan. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses antara perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan mengendalikan diri dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan pemeliharaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan atau organisasi di bidang Sumber Daya Manusia tentu menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk dimanfaatkan dalam mewujudkan visi dan mencapai tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Dalam rangka mencapai tujuan manajemen Sumber Daya Manusia yang dinyatakan, Sumber Daya Manusia harus dikembangkan dan dipelihara sehingga semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Kegiatan sumber daya manusia adalah bagian paling sentral dari proses manajemen Sumber Daya Manusia dan merupakan satu set dalam mencapai tujuan organisasi. Aktivitas akan berjalan lancar, jika menggunakan fungsi manajemen. Ada 2 kelompok fungsi manajemen sumber daya manusia, yang pertama adalah fungsi manajerial termasuk perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan mengendalikan. Kedua, fungsi organisasi meliputi pengadaan tenaga kerja, pengembangan, remunerasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja (Rivai & Sagala, 2014).

2.1.3 *Organizational Citizenship Behaviour*

Karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, atau tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya, diistilahkan sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, atau disingkat OCB. Sebagaimana yang dikatakan oleh Luthan, Satria, & Ilmainir (2016), bahwa OCB adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela dalam

organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan karyawan terhadap organisasi.

Peran perilaku yang dituntut dari seorang karyawan meliputi *in role* dan *extra role* Sloat dalam Soegandhi, dkk (2013) menyatakan bahwa perilaku *extra role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku ini cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya dan juga menyelaraskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya. Perilaku *extra role* ini disebut juga dengan perilaku kewarganegaraan atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ahdiyana (2015) juga menyatakan OCB sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra-role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan.

Bolino et al. dalam Dwiki, dkk. (2015) berpendapat bahwa organisasi akan berfungsi lebih efektif jika karyawan memberikan kontribusi yang melebihi tugas-tugas formalnya. Karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai OCB yang lebih baik, dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja kurang baik. Sehingga ketika di dalam sebuah organisasi perusahaan seorang karyawan memiliki OCB yang tinggi yaitu mampu bekerja ekstra diluar deskripsi kerja dengan berdasarkan keinginan sendiri maka akan lebih mudah membantu perusahaan berfungsi secara

efektif untuk mencapai tujuannya. OCB adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Satwika & Himam, 2014). Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu-waktu (Robbins & Judge, 2015).

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku organisasi pada karyawan yang bekerja melebihi tuntutan peran (*extra role*) diluar deskripsi kerja yang bersifat sukarela dan merupakan pilihan pribadi, memiliki kepedulian untuk membantu rekan kerja, mematuhi peraturan perusahaan, memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan berperan aktif untuk memberikan kontribusi terhadap kepentingan-kepentingan perusahaan

Karyawan yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi perusahaan. Contoh tindakan OCB karyawan dalam perusahaan adalah bekerja sukarela untuk aktivitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan ia memberikan komentar positif mengenai perusahaan. OCB merupakan nilai organisasi karena meskipun OCB tidak dipandang sebagai ukuran kinerja tradisional, OCB masih dapat

memengaruhi kinerja organisasi dengan mendukung aktivitas tugas yang ada dan memengaruhi evaluasi kinerja. Karyawan yang menunjukkan OCB, seperti membantu yang lain atau membuat saran inovatif, menerima rating kinerja yang lebih tinggi (Luthan et al., 2016).

- a. Menurut Organ dalam Luthan (2016) OCB adalah suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya.
- b. Menurut Enhart dalam Luthan (2016) OCB didefinisikan sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan.
- c. Johns dalam Luthan (2016) mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela (*extra-role behaviour*) yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa sasaran atau perintah seseorang, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja.

OCB memberikan pengaruh efektif pada organisasi. OCB dapat mempengaruhi individu dalam meningkatkan kinerja dan meningkatkan evaluasi manajerial pada keseluruhan kinerja. Pada saat bekerja perawat tidak hanya bekerja sesuai dengan apa yang telah ditetapkan (*intra-role*) dan tetapi juga terkadang dapat melakukan hal lain diluar pekerjaannya (*extra-role*). Perilaku

intra-role adalah perilaku perawat yang telah dideskripsikan secara formal yang harus dikerjakan dalam suatu organisasi. Perilaku *extra-role* adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara langsung dapat meningkatkan efektivitas organisasi. OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan peningkatan produktivitas manajerial. Dilakukan dengan menggunakan sumber daya dalam hal produktif, membantu mengkoordinasikan kerja baik individu maupun kelompok, dan memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Abdurachman & Siswati, 2017).

Mangkunegara (2015) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela individu (dalam hal ini adalah pegawai) yang tidak secara langsung berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seseorang pegawai bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih kepada kesukarelaannya. Rita Susanti & Supra Wimbari (2012) menyebutkan bahwa OCB merujuk pada perilaku yang dimaksudkan untuk membantu rekan kerja, supervisor atau organisasi dan mencakup tindakan seperti membantu rekan kerja, mencoba untuk meningkatkan semangat kerja, menjadi relawan untuk pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan, berbicara positif tentang organisasi kepada orang luar serta menyarankan perbaikan dalam fungsi organisasi. OCB mengacu pada beberapa elemen seperti sukarela, melampaui apa yang diperlukan, perilaku tugas formal, perilaku berdasarkan pilihan pribadi; perilaku diarahkan terhadap orang lain atau organisasi dan menghindari perilaku yang berbahaya bagi organisasi. Beheshtifar

dan Hesani (2013) mendefinisikan OCB sebagai seperangkat perilaku kerja diskresioner yang melebihi persyaratan kerja seseorang. Mereka sering digambarkan sebagai perilaku yang melampaui panggilan tugas.

2.1.3.1 Elemen *Organization Citizenship Behaviour*

Marshall dalam Ahdiyana (2015) mengemukakan bahwa secara umum citizenship behavior merujuk pada 3 elemen utama yaitu, kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi. Kepatuhan dan loyalitas secara alami merupakan definisi citizenship dalam pengertian yang luas, sehingga esensi dari citizenship behavior adalah partisipasi. Dalam partisipasi, perhatian terutama ditujukan pada arena nasional (*governance*), arena komunal (*local lives*), dan arena organisasional (tempat kerja). Sedangkan Graham (1991) dalam Paramita, (2012) memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini, Graham mengemukakan tiga bentuk OCB yaitu:

1. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
2. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Sedangkan Spector dalam Robbins (2016) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama OCB dari seorang karyawan. Organ dan Sloat dalam Ticoalu (2015), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

1. Budaya dan iklim organisasi
2. Kepribadian dan suasana hati
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional
4. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan
5. Masa kerja, dan
6. Jenis Kelamin

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Ristiana, 2013). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Hal ini berarti bahwa seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam

bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing- masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan.

2.1.3.2 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ dalam Ristiana (2013) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan tidak akan diberi hukuman. Aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Organ dalam Ristiana (2013) terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi.
2. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka.
3. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh.
4. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.
5. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi

Kemudian indikator berikutnya adalah Podsakoff dalam penelitian Wisesa (2019) membagi OCB menjadi tujuh indikator:

1. Perilaku membantu Yaitu perilaku membantu teman kerja secara sukarela dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Dimensi ini merupakan komponen utama dari OCB. Organ menggambarkan dimensi ini sebagai perilaku altruism, pembuat/ penjaga ketenangan dan menyemangati teman kerja. Dimensi ini serupa dengan konsep fasilitas interpersonal, perilaku membantu interpersonal, OCB terhadap individu (OCB-I) dan perilaku membantu orang lain.
2. Kepatuhan terhadap organisasi Yaitu perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan. Karyawan yang menginternalisasikan peraturan perusahaan secara sadar akan mengikutinya meskipun pada saat sedang diawasi. Dimensi ini serupa dengan konsep kepatuhan umum dan menaati peraturan perusahaan.
3. Sportsmanship Yaitu tidak melakukan keluhan mengenai ketidaknyamanan bekerja, mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok. Dimensi ini serupa dengan konsep menghargai perusahaan dan tidak mengeluh.
4. Loyalitas terhadap organisasi Didefinisikan sebagai loyalitas terhadap organisasi, meletakkan perusahaan diatas diri sendiri, mencegah dan

menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, serta mempromosikan reputasi organisasi.

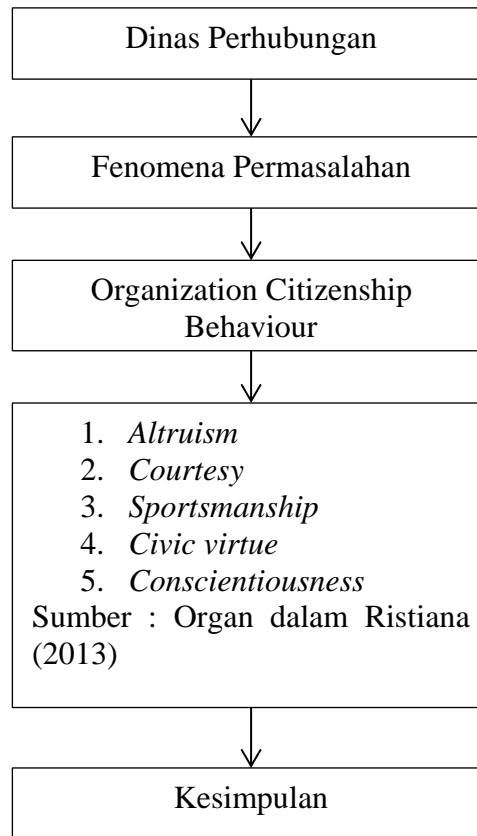
5. Inisiatif individual Sama dengan apa yang disebut Organ sebagai kesadaran (conscientiousness), merupakan derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan. Dimensi ini serupa dengan konsep kerja pribadi dan sukarela mengerjakan tugas.
6. Kualitas sosial Dijelaskan sebagai tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam proses politik organisasi, bukan hanya mengekspresikan pendapat mengenai suatu pemberian, tetapi mengikuti rapat, dan tetap mengetahui isu yang melibatkan organisasi.
7. Perkembangan diri Meliputi keterlibatan dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi.

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada pendapat Organ dalam Ristiana (2013) dimana *Aspek Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terdiri dari lima dimensi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2020)

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu sumber penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian ini, selain itu penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal sebagai berikut :

1. Alberto Chandra Sanusi (2018) Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (ocb) karyawan di *Four Points Seminyak*. Dalam hasil penelitian lainnya, beberapa setuju dengan penelitian ini bahwa karyawan dengan

usia yang lebih matang atau lebih tua memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang masih berusia muda. Karyawan dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang lulusan diploma atau sarjana. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang lainnya.

2. Rinto Surbekti (2015). Analisis *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Hotel Gurita Solo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat OCB karyawan Hotel Gurita baik secara keseluruhan maupun berdasarkan aspek demografinya. Untuk tujuan tersebut maka digunakan analisis aritmatik mean untuk mengetahui tingkat OCB karyawan hotel Gurita. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat OCB karyawan hotel Gurita adalah tinggi. Hal ini tampak pula dari dimensi OCB karyawan yang meliputi dimensi *altruism*, *courtesy*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan *civic virtue* memiliki nilai skor di atas 3,67. Dari analisis tingkat OCB berdasarkan aspek demografi, bila didasarkan pada jenis kelamin ditemukan bahwa karyawan pria berperilaku OCB lebih tinggi daripada wanita. Dilihat pada tiap dimensi OCB tampak bahwa karyawan pria memiliki tingkat yang lebih tinggi pada kelima dimensi tersebut daripada wanita. Dilihat dari aspek usia, karyawan yang berusia 31-40 tahun dan berusia lebih dari 40 tahun berperilaku OCB lebih tinggi daripada karyawan yang berusia 21-30

tahun. Dilihat pada tiap dimensi OCB tampak sifat suka menolong (*altruism*) dimiliki karyawan berusia 21-30 tahun, perilaku *courtesy* dimiliki karyawan berusia di atas usia 40 tahun, dan tiga perilaku terakhir yaitu *conscientiousness*, *sportmanship*, dan *civic virtue* dimiliki karyawan berusia 31-40 tahun. Berdasarkan lama bekerja, karyawan yang telah bekerja 1-3 tahun berperilaku OCB lebih tinggi daripada karyawan yang bekerja kurang dari 1 tahun dan lebih dari 3 tahun. Hal ini didukung dari tingkat OCB karyawan pada kelima dimensi, yaitu sifat suka menolong (*altruism*) tertinggi adalah pada kelompok karyawan yang telah bekerja kurang dari 1 tahun dan kelompok karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun, dan sisanya yaitu *courtesy*, *conscientiousness*, *sportmanship*, dan *civic virtue* dimiliki oleh karyawan yang telah bekerja 1-3 tahun.

3. Mesti (2012). *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Universitas Negeri Semarang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Universitas Negeri Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Universitas Negeri Semarang berada pada kategori tinggi. Masing-masing dimensi dalam *Organizational Citizenship Behavior* meliputi dimensi *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* dapat diketahui bahwa hasilnya adalah tinggi. Artinya, pimpinan unit kerja pusat

Universitas Negeri Semarang melaksanakan pekerjaan dan membantu pegawai lain dalam menyelesaikan tugas-tugas sehingga menjadikan organisasi berjalan dengan efektif dan efisien. Simpulan hasil penelitian bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pimpinan unit kerja pusat Universitas Negeri Semarang adalah tinggi, tinjauan dari masing-masing dimensi juga menunjukkan kategori tinggi.

4. Tjai M. Nielsen (2010). *Utility of OCB: Organizational Citizenship Behavior and Group Performance in a Resource Allocation Framework*. Mengembangkan perkembangan terbaru dalam teori alokasi sumber daya sebagaimana diterapkan pada perilaku warga organisasi (OCB), penulis memeriksa tugas saling ketergantungan sebagai faktor kontingensi dalam utilitas OCB anggota kelompok untuk kinerja kelompok. Dalam studi lapangan yang lambat, anggota dari 46 kelompok kerja di enam organisasi menilai saling ketergantungan tugas kelompok mereka, dan pemimpin kelompok memberi peringkat OCB kelompok. Setelah enam bulan, pelanggan menilai kinerja masing-masing grup. OCB berkorelasi positif dengan kinerja kelompok tugas-saling tergantung tetapi memiliki hubungan netral ke negatif dengan kinerja kelompok tugas-independen. Konsisten dengan kerangka alokasi sumber daya tingkat grup ini, peran moderat dari saling ketergantungan tugas bervariasi menurut dimensi OCB: membantu, kebajikan warga negara, dan sportivitas. Para penulis membahas implikasi praktis dan teoritis dari keputusan tentang mengalokasikan sumber daya utama.

5. Romita Khurana (2014). *Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Axis Bank*. Dalam era persaingan ketat di industri perbankan saat ini, menjadi sangat penting bahwa karyawan harus melakukan lebih dari apa yang diperlukan dalam pekerjaan dan dengan demikian kata OCB muncul. OCB mengacu pada apa pun yang karyawan pilih untuk lakukan, secara spontan dan atas kemauan sendiri, yang seringkali berada di luar kewajiban kontrak yang ditentukan. Penelitian ini telah dilakukan untuk memahami dampak anteseden penting pada OCB. Penelitian ini menawarkan indikasi kuat, bahwa anteseden yang dipilih memiliki dampak mendalam pada OCB terutama di bank. Menurut penelitian, OCB memainkan peran yang sangat penting dalam peningkatan sektor perbankan. Untuk pertumbuhan dan pengembangan bank swasta yang berkelanjutan, penting untuk mengidentifikasi karyawan yang menunjukkan perilaku kewarganegaraan dan mendorong mereka. Di bank Axis diketahui bahwa sebagian besar karyawan loyal terhadap organisasi dan menunjukkan perilaku peran ekstra yang tidak diperlukan dalam pekerjaan. Penelitian ini termasuk dua variabel, yang pertama adalah "*Altruism*" yang juga disebut sebagai mementingkan diri sendiri dari karyawan terhadap organisasi. Analisis yang diterapkan menghasilkan hasil yang signifikan, memberikan bukti bahwa H1 benar. Analisis menunjukkan bahwa nilai korelasi antara OCB dan *Altruism* adalah 0,544 persen yang berarti dengan peningkatan perilaku altruistik OCB juga meningkat dan sebaliknya. Dalam penelitian kami ditemukan bahwa

karyawan bank Axis yang jatuh dalam kisaran 26 hingga 36 tahun menunjukkan perilaku yang lebih altruistik dan siap membantu orang lain ketika diperlukan daripada karyawan lain. Variabel kedua yaitu *Conscientiousness* juga diidentifikasi memiliki peran yang luar biasa dalam pengembangan OCB. *Conscientiousness* adalah dimensi kepribadian yang dapat didefinisikan sebagai besarnya kepatuhan terhadap aturan dan norma pengaturan organisasi. *Conscientiousness* membantu dalam membuat lingkungan organisasi lebih baik dan tenang. Hasil yang ditunjukkan dalam tabel korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara OCB dan *Conscientiousness* secara signifikan positif yaitu 0,480 persen. Juga telah diamati bahwa karyawan bank Axis yang melakukan tugasnya dengan benar dengan mematuhi semua peraturan dan peraturan menunjukkan perilaku kewarganegaraan lebih dari yang lain. Dalam studi di atas juga ditemukan bahwa karyawan bank Axis yang telah bekerja selama lebih dari 2 tahun dalam organisasi menunjukkan lebih banyak perilaku kewarganegaraan dan lebih berkomitmen terhadap organisasi. Hasil di atas juga mengungkapkan bahwa beberapa karyawan bank Axis sangat bertanggung jawab dan berkomitmen terhadap organisasi. Mereka terbiasa melakukan tugas mereka dengan sangat baik dan bahkan mereka sangat ingin membantu orang lain dalam menyelesaikan tugas mereka dan melakukan target di atas. Untuk menyimpulkan dengan itu dapat dikatakan bahwa karyawan bank Axis bersedia melakukan lebih dari apa yang diperlukan untuk pekerjaan dan bersedia menunjukkan perilaku

kewarganegaraan pada saat yang sama bank juga mengambil inisiatif untuk membantu karyawan menanamkan perilaku kewarganegaraan di antara mereka.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, hal ini sejalan dengan pendapat Leksono (2013) bahwa penelitian kualitatif yaitu “penelitian ini mensyaratkan penekanan pada proses dan makna yang bermutu. Kajian kualitatif belum atau dapat diukur atas besar-besaran kuantitas, jumlah, intensitas. Atau frekuensi capaian kinerja penelitian kualitatif tidak mengarah pada jumlah informasi yang banyak, namun pada bobot yang sarat temuan mendalam.

Penggunaan metode penelitian ini, karena peneliti ingin mendapatkan gambaran secara mendalam mengenai strategi pemberdayaan pegawai karena sesuai sifat dan tujuan penelitian yang ingin menekankan pada proses dan makna yang bermutu bukan untuk menguji hipotesis.

3.2 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2014) sumber dan jenis data terbagi dua yaitu :

- 3.2.1 Data Primer merupakan data yang penulis dapat melalui wawancara langsung dengan informan
- 3.2.2 Data Sekunder merupakan data pendukung yang telah diolah lebih lanjut yang didapat dari dokumen, buku-buku maupun dokumentasi yang ada hubungannya dengan penelitian. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data dapat dilakukan teknik pengumpulan data.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun alat pengumpulan data yang akan digunakan saat melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data melalui tanya jawab baik berstruktur maupun wawancara bebas yang diberikan kepada informan. Menurut Sugiyono (2014) digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.
2. Observasi. Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Alat yang dipergunakan daftar ceklis. (Sugiyono, 2014)
3. Dokumentasi menurut Sugiyono (2014) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Diperoleh dengan membaca berbagai literature, hasil kajiian dari penelitian terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka

penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan karyawan pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang yang berjumlah 60 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang dianggap dapat memberikan jawaban atas penelitian. Adapun pengambilan sampel dari penelitian ini dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 5 orang, dengan alasan sebagai berikut:

1. Merupakan orang-orang yang dianggap mengetahui keberadaan Karyawan pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang
2. Mengetahui secara benar bagaimana sikap karyawan terhadap perusahaan karyawan pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sampel penelitian adalah pegawai yang terdiri dari 6 orang yang ada di Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang. Hal ini dikarenakan orang-orang tersebut adalah yang mengawasi dan membawahi staff dan memahami tentang sikap perilaku dan kinerja pegawai sehari-harinya. Berikut data populasi dan sampel :

Tabel 3.1
Populasi dan Sampel

No	Jabatan	Populasi
1	Sekretaris	1 orang
2	Kepala sub bagian	1 orang
3	Kepala bidang	1 orang
4	Kepala seksi	2 orang
5	Pegawai	1 orang
	Jumlah	6 orang

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang, 2019

3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Berikut merupakan operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
<i>Organization Citizenship Behaviour</i>	menurut Luthan et al., (2016), mengatakan bahwa OCB adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela dalam organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan karyawan terhadap organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Altruism</i> : perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi. 2. <i>Courtesy</i> : yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. 3. <i>Sportsmanship</i> : yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh. 4. <i>Civic virtue</i> : yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. 5. <i>Conscientiousness</i> : yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi. Sumber : Organ dalam Ristiana (2013)

Sumber: Data olahan penelitian, 2020

3.6 Teknik Pengolahan Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap sesuai pendapat Miles and Huberman Sugiyono (2014) yaitu meliputi reduksi data , Penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam mengolah data hasil wawancara, sesuai pendapat Miles and Huberman sebagai berikut :

a. Reduksi data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dimulai dari pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut meliputi (1) gambaran umum tentang kondisi lingkungan kantor. Data yang diperoleh melalui pengamatan , wawancara dan dokumentasi demikian banyak dan kompleks serta masih bercampur-campur, maka dibuatlah reduksi terhadap data-data tersebut. Dalam reduksi dilakukan seleksi untuk memilih data yang relevan dan bermakna, yang mengarah pada pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan untuk menjawab pertanyaan .

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka ditentukan komponen yang terfokus untuk diamati dari isi wawancara, yaitu mengenai data dalam penelitian. Hasil wawancara dan pengamatan tahap dua ini di bentangkan atau disajikan.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini data yang disajikan selanjutnya direduksi lagi sehingga akhirnya ditarik kesimpulan yang mengarah kepada pemecahan masalah dalam penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Komponensial

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014)

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis Komponensial, yaitu dengan mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara menkontraskan antar elemen, dilakukan melalui observasi dan wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang menkontraskan.

3.7.2 Uji Kredibilitas

3.7.2.1 Triangulasi

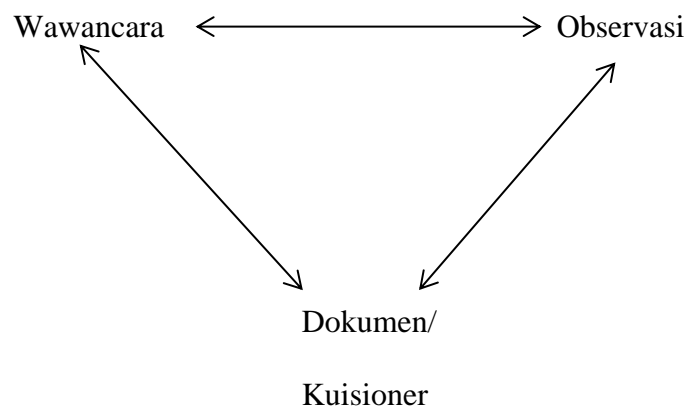
Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dengan berbagai waktu (Sugiyono, 2017). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

3.7.2.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilatas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber sama dengan teknik yang berbeda Sugiyono

(2014). Data yang diperoleh dari wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Triangulasi teknik dapat digambarkan sebagaimana gambar 3.1 berikut ini

Gambar 3.1
Triangulasi teknik



Sumber : Sugiyono (2014)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, P. M., & Siswati. (2017). Hubungan antara Person – Organization Fit dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Central Proteina Prima Jakarta. *Jurnal Empati*.
- Ahdiyana, M. (2015). Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *EFISIENSI*, 10(1). Retrieved from <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3965%5Cnhttp://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/download/3965/3424>
- Dwiki. A. dkk , 2015, Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14, No. 1
- Hamali, A.Y. 2016. Pemahaman Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Leksono, S. (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi Dari Metodologi Ke Metode*. Jakarta: Rajagrafndo Persada.
- Luthan, E., S, I., & Ilmainir. (2016). The Effect of Good Corporate Governance Mechanism to Earnings Management before and after IFRS Convergence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya*.
- Mesti. D (2012). *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Universitas Negeri Semarang. *INTUISI* 4 (3) (2012)
- Paramita, P. D. (2012). *Orgatizational Citizenship Behavior (Ocb) : Aspek Dari Aktivitas Individual Dalam Bekerja*. *Jurnal Ilmiah Universitas Pandanaran*, 10(24). Retrieved from <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/dinsain/article/view/88/85>
- Ristiana, M. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar, 9(1).

- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2014). *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktek (Edisi 3)*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2016). Perilaku Organisasi. *Indeks Kelompok Gramedia, 10*, 2006.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Askara.
- Soegandhi, Vannecia. M dkk. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada. Media Group
- Susanti, R & Wimbari, S (2012). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Persepsi Atas Dukungan Organisasi terhadap Knowledge Sharing dan Jenis Kelamin sebagai Moderator pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Yogyakarta. *Jurnal Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Ticoalu, L. K. (2015). N. *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWA Aging*.
- Yuniarsih, S.T (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

CURRICULUM VITAE



Nama : Anisah Nurdianti
Tempat / Tanggal Lahir : Payalaman, 21 November 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor Hp : 0822-6848-1214
Email : anisahnurdianti21@gmail.com
Alamat : Payalaman RT 001/ RW 002
Nama Orangtua
a. Ayah : Safaruddin Tain
b. Ibu : Purnamawati

Riwayat Pendidikan

- a. SD : SD Negeri 006 Payalaman (2004-2009)
- b. SMP : MTS Nurul Huda Payalaman (2009-2012)
- c. SMA : SMA Negeri 1 Payalaman (2012-2015)
- d. S1 : STIE Pembangunan Tanjungpinang (2015-2019)