

**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
DAN IKLIM ORGANISASI DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI PEGAWAI BANK SUMUT
CABANG KISARAN**

TESIS

OLEH

**JUNI PUTRI SARI SIAGIAN
NPM. 211804062**



**PROGRAM MAGISTER PSIKOLOGI
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

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 30/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/12/22

**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
DAN IKLIM ORGANISASI DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI PEGAWAI BANK SUMUT
CABANG KISARAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada
Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**JUNI PUTRI SARI SIAGIAN
NPM. 211804062**

**PROGRAM MAGISTER PSIKOLOGI
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)30/12/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER PSIKOLOGI

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi Pegawai Bank Sumut Cabang Kisaran

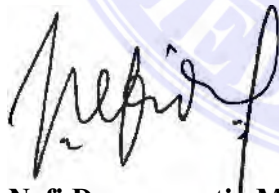
Nama : Juni Putri Siagian

NPM : 211804062

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



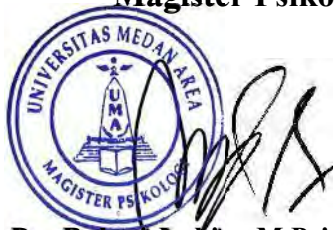
Dr. Nefi Darmayanti., M.Si



Dr. Sjahril Effendy P, M.Si, MA, M.Psi, MH

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur



Dr. Rahmi Lubis., M.Psi., Psikologi



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)30/12/22

Telah diuji pada Tanggal 19 September 2022

Nama : Juni Putri Siagian

NPM : 211804062



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS

Sekretaris : Dr. Suryani Hardjo, MA, Psikologi

Pembimbing I : Dr. Nefi Darmayanti., M.Si

Pembimbing II : Dr. Sjahril Effendy P, M.Si, MA, M.Psi, MH

Penguji Tamu : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)30/12/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 19 September 2022

Yang menyatakan,



Juni Putri Sari Siagian

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Juni Putri Sari Siagian
NPM : 211804062
Program Studi : Magister Psikologi
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

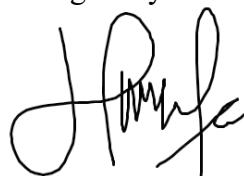
HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN IKLIM ORGANISASI DENGAN KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI BANK SUMUT CABANG KISARAN

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 19 September 2022

Yang menyatakan



Juni Putri Sari Siagian

ABSTRAK

Hubungan *Organization Citizenship Behavior* dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi Pegawai Bank Sumut Cabang Kisaran

Juni Putri Sari Siagian
NPM. 211804062

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara *organization citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pada pegawai Bank Pembangunan Sumatera Utara cabang Kisaran. Populasi penelitian ini sebanyak 53 orang dan sampel sebanyak 53 orang dan dimana peneliti menggunakan teknik *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara *organization citizenship behavior* dengan komitmen organisasi dilihat dari nilai pearson correlation = 0.997 dengan $p = 0.000 < 0.050$. Selanjutnya, ada hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dengan komitmen organisasi yang dilihat dari nilai person correlation = 0.992 dengan $p = 0.000 < 0.050$. Secara simultan ada hubungan positif yang signifikan antara *organization citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi dengan menggunakan metode analisis regresi, diketahui bahwa nilai pearson correlation = 0.998 dengan $p = 0.000 < 0.050$ dengan kontribusi *organization citizenship behavior* dan iklim organisasi terhadap komitmen organisasi adalah sebesar 99.5 %.

Kata Kunci : *Organization Citizenship Behavior*, Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi

ABSTRACT

The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Climate with the Organizational Commitment of the Kisaran branch of the Bank Sumut employees

Juni Putri Sari Siagian
NPM. 211804062

This research method using quantitative methods. The purpose of this study was to determine the relationship between organization citizenship behavior and organizational climate with organizational commitment to the Kisaran branch of the North Sumatra Development Bank employees. The population of this study was 53 people and a sample of 53 people and where the researchers used a total sampling technique. The results showed that there was a significant positive relationship between organization citizenship behavior and organizational commitment seen from the value of Pearson correlation = 0.997 with $p = 0.000 < 0.050$. Furthermore, there is a significant positive relationship between organizational climate and organizational commitment as seen from the person correlation value = 0.992 with $p = 0.000 < 0.050$. Simultaneously, there is a significant positive relationship between organization citizenship behavior and organizational climate with organizational commitment using the regression analysis method, it is known that the Pearson correlation value = 0.998 with $p = 0.00 < 0.050$ with the contribution of organization citizenship behavior and organizational climate to organizational commitment is 99.5 %.

Keywords : *Organization Citizenship Behavior, Organizational Climate, Organizational Commitment*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, maka dapat terselesaikannya tesis yang berjudul “hubungan *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai PT. Bank Sumut Cabang Kisaran”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis membuka diri untuk menerima saran serta kritikan yang konstruktif dan membangun dari para pembaca demi penyempurnaan tesis saya yang upaya menambah khasanah pengetahuan maupun nilai. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan, baik bagi meneliti lain maupun para pembaca.

Medan, 04 Juni 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuninya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ **Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi Pegawai PT Bank Sumut Cabang Kisaran**”.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Psikologi, Dr. Rahmi Lubis, S.Psi., M.Psi., Psikolog.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Nefi Darmayanti, M.Si dan Dr. Sjahril Effendi P, M.Si, MA, M.Psi, MH
5. Orang Tua dan semua saudara/i
6. Seluruh staff/ pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan
8. PT. Bank Sumut Cabang Kisaran dan Kantor Cabang Pembantu yang di bawahnya
9. Seluruh responden.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	5
1.3. Batasan Masalah Penelitian	6
1.4. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Komitmen Organisasi	8
2.1.1. Pengertian Komitmen Organisasi	8
2.1.2. Aspek-Aspek komitmen organisasi	10
2.1.3. Indikator Komitmen Organisasi	13
2.1.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi	14
2.2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.2.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.2.2. Aspek-Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
2.2.3. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
2.3. Iklim Organisasi	25
2.3.1. Pengertian Iklim Organisasi	25
2.3.2. Aspek-Aspek Iklim Organisasi	27
2.3.3. Indikator Iklim Organisasi	28
2.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	30
2.4. Hubungan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Komitmen Organisasi.....	32
2.5. Hubungan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi.....	33
2.6. Hubungan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi.....	34
2.7. Hipotesis Penelitian.....	36
2.8. Kerangka Konseptual.....	36
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	37

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1. Populasi.....	41
3.4.2. Sampel.....	42
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5.1. Skala Organizational Citizenship Behavior.....	44
3.5.2. Skala Iklim Organisasi.....	45
3.5.3. Skala Komitmen Organisasi.....	46
3.6. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur.....	47
3.6.1. Validitas Alat Ukur.....	48
3.6.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	50
3.7. Prosedur Penelitian.....	51
3.7.1. Tahap Persiapan Penelitian (pra_lapangan).....	51
3.7.2. Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	52
3.8. Teknik Analisis Data.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 55

4.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	55
4.2. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian.....	55
4.2.1. Orientasi Kacah.....	55
4.2.2. Persiapan Penelitian.....	56
4.2.2.1. Persiapan Administrasi.....	57
4.2.2.2. Persiapan Alat Ukur.....	57
4.3. Uji Coba Alat Ukur.....	59
4.3.1 Hasil Uji Coba Skala <i>Organization Citizenship Behavior</i>	60
4.3.2. Hasil Uji Coba Skala Iklim organisasi.....	61
4.3.3. Hasil Uji Coba Skala Komitmen organisasi.....	62
4.4. Pelaksanaan Penelitian.....	63
4.5. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	63
4.5.1. Uji Normalitas.....	64
4.5.2. Uji Linearitas.....	65
4.6. Hasil Analisis Pearson dan Regresi Berganda.....	65
4.7. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	67
4.7.1. Mean Hipotetik.....	67
4.7.2. Mean Empirik.....	67
4.8. Kriteria.....	68
4.9. Pembahasan.....	70
4.10 <i>Organization Citizenship Behavior</i> dengan Komitmen Organisasi.....	71
4.10.1. Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi.....	72
4.10.2. <i>Organization Citizenship Behavior</i> dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi.....	74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 77

5.1. Simpulan.....	77
5.2. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA..... 80

UNIVERSITAS MEDAN AREA LAMPIRAN.....	83
---	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Blue Print Penyebaran Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	45
Tabel 3.2 Blue Print Penyebaran Skala Iklim Organisasi.....	46
Tabel 3.3 Blue Print Penyebaran Skala Komitmen Organisasi.....	47
Tabel 4.1 Penyebaran Skala <i>Organization Citizenship Behavior</i>	58
Tabel 4.2 Penyebaran Skala Iklim Organisasi.....	58
Tabel 4.3 Penyebaran Skala Komitmen Organisasi.....	59
Tabel 4.4 Distribusi Aitem <i>Organization Citizenship Behavior</i> Setelah Uji Coba.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Aitem Skala Iklim Organisasi Setelah Uji Coba.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Aitem Skala Komitmen Organisasi Setelah Uji Coba .	62
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	65
Tabel 4.9 Rangkuman Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1 Kurva Normal Variabel <i>Organization Citizenship Behavior</i>	69
Gambar 4.2 Kurva Normal Variabel Iklim organisasi.....	70
Gambar 4.3 Kurva Normal Variabel Komitmen organisasi.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Uji Validitas.....	83
Lampiran 2. Uji Normalitas.....	86
Lampiran 3. Hasil Uji Linearitas.....	87
Lampiran 4. Uji Regression.....	89
Lampiran 5. Uji Correlatons.....	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Setiap organisasi memiliki budaya kerjanya masing-masing dan setiap organisasi memiliki kualitas sumber daya manusia yang berbeda juga. Organisasi dewasa ini terus berkembang sesuai dengan tuntutan pasar yang semakin lama semakin meningkat, kebutuhan akan pelayanan dan profesionalisme pegawai sudah sejatinya ditingkatkan juga. Usaha meningkatkan kualitas tidak hanya berpusat pada kinerja pegawai namun juga tingkat komitmen pegawai yang sudah pasti jadi perbincangan organisasi dari dahulu hingga sekarang, komitmen pegawai sudah pasti harga mati bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun barang, komitmen juga sangat penting di era ini mengingat persaingan dibidang perbankan yang memiliki persaingan yang cukup banyak dan saling berlomba untuk menjadi yang terdepan dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu komitmen menjadi sangat penting karena tanpa komitmen maka pegawai yang sedang bekerja di dalam perbankan tersebut menjadi tidak ada gunanya.

Organisasi perbankan yang besar tentu sangat menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah sehingga pelanggan tidak mudah memindahkan simpan pinjamnya ke perbankan yang lainya, untuk itu sudah pasti perbankan menjaga stabilitas sumber daya manusia yang ada di instansi tersebut dengan menjalankan manajemen yang sudah berstandar nasional dimulai dari perbaikan iklim organisasi, pelatihan, hingga sistem promosi dan rotasi yang baik sehingga

pegawai sebagai sumber daya manusia di instansi tersebut mau berkomitmen untuk mendukung visi misi dari perbankan tersebut.

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disebut dengan Bank Sumut adalah satu dari sekian bank yang berusaha terus berkembang dan memperbaiki kualitas dan kuantitas pelayanan, sehingga Bank ini memiliki visi Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat. Seiring berjalannya waktu melemahnya perbankan ini tidak lepas dari semakin minimnya komitmen pegawai yang bekerja di dalamnya. Organisasi tersebut dianggap semakin melemah karena turunya kepercayaan masyarakat kepada bank tersebut disusul oleh penilaian PT Perneringkat Efek Indonesia yang menurunkan peringkat Bank Sumut dan Penurunan peringkat dipicu oleh melemahnya kualitas aset bank untuk hampir seluruh kategori, Pefindo menilai pelemahan kualitas aset mulai menunjukkan dampak pada profil rentabilitas bank. Pertumbuhan kredit dan pendanaan Bank Sumut mengalami stagnasi di tahun-tahun terakhir ini. Selain itu, peringkat Bank Sumut mencerminkan pasar captive bank di Provinsi Sumatera Utara dan rentabilitas yang kuat dan berdasarkan performace bulan Januari 2022 NPL konsolidasi dari cabang Kisaran sebesar 12,8%.

Namun peringkat tersebut dibatasi oleh permodalan bank yang moderat dan kualitas aset yang lemah. Dan sebelumnya juga diberitakan, gara-gara komposisi direksinya tak lengkap, kinerja PT Bank Sumut terus melorot. Jumlah kredit macetnya mencapai 5,46%. Penurunan ini dapat di sebabkan oleh

menurunnya pendapatan nasabah pada masa Covid-19 sehingga tidak dapat membayar tagihan sesuai kesepakatan dan penurunan ini juga bisa disebabkan karena salah satunya tidak lepas dari peran pegawai yang kurang berkomitmen mendukung visi dan misi Bank Sumut khususnya Cabang Kisaran ini.

Iklim organisasi yang tidak membaik secara langsung berhubungan dengan komitmen pegawai, hal ini sejalan dengan pernyataan Brown dan Leigh (Widyastuti, 2014) partisipasi dan keterlibatan karyawan muncul secara kuat jika iklim kerja yang ada dalam organisasi merangsang karyawan untuk menciptakan kinerja kerja yang tinggi. Kinerja yang tinggi nantinya akan berdampak pada tingginya komitmen karyawan. Hal ini dikarenakan salah satu aspek dari komitmen organisasi adalah keterlibatan karyawan dalam organisasi. Organisasi perlu membentuk suatu lingkungan organisasi yang positif dan kondusif serta memenuhi standar kerja bagi pencapaian kinerja kerja yang optimal. Iklim kerja yang baik adalah kondisi kerja yang memberikan kemudahan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh persepsi karyawan yang positif terhadap lingkungan kerjanya, pola interaksi dalam organisasi yang seimbang dan tingkat persetujuan yang tinggi antar karyawan dalam kelompok. Iklim organisasi sangat mempengaruhi pada maju mundurnya sebuah instansi, seperti yang dikutip dari Pefindo bahwasanya struktur organisasi yang tidak kunjung stabil membuat Bank Sumut tersebut mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat disusul dengan penarikan beberapa modal oleh konsumen. Sehingga iklim yang tidak positif akan memberikan dampak pada komitmen pegawai yang akan terus menurun bila iklim tidak segera diperbaiki.

Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh iklim organisasi yang positif, namun juga karena pegawai memiliki nilai lebih yang diberikan dalam bekerja di sebuah perusahaan tersebut. Nilai lebih ini biasa dikenal dengan organization citizenship behavior, organisasi yang memiliki pegawai dengan organization citizenship behavior yang tinggi biasa memiliki komitmen yang tinggi pula karena kedua variabel tersebut berhubungan dan saling memberi kontribusi yang positif. Sejalan dengan Robbins dan Judge (2013) mengatakan bahwa anggota organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Turnley, (2003) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang bersedia bekerja melebihi peran atau tugas yang diwajibkan dan tidak secara langsung diakui oleh sistem *reward*.

Tuntutan kerja yang tinggi membuat pegawai menjaga kinerjanya tetap hidup agar keterlibatan individu secara konstruktif dalam proses organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaannya, hal ini bersifat ajakan dari perusahaan. Perilaku ini mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, misalnya: menghadiri rapat, mengemukakan pendapat mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana pelaksanaan dan prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi aset yang dimiliki organisasi, perilaku kewarganegaraan yang terjadi di perusahaan perbankan tersebut mengindikasikan bahwa hal ini adalah karena ajakan dari perusahaan yang kemudian akan mempengaruhi komitmen pegawai di perusahaan perbankan tersebut.

Tingginya *organizational citizenship behavior* pegawai akan meningkatkan komitmen pegawai, sejalan dengan Steers (Kuntjoro dalam Kumara, 2014) mengatakan, individu dengan identifikasi organisasi yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat dengan organisasi. Hal ini berarti bahwa individu tersebut dapat menghasilkan suasana saling mendukung diantara pegawai dengan organisasinya. Karyawan akan menyetujui kebijaksanaan organisasi, menjunjung kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi serta memiliki rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

Berdasarkan beberapa latar belakang dan fenomena yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Hubungan *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai Bank Sumut cabang Kisaran” untuk diteliti lebih mendalam.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti uraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah penelitian yaitu :

1. Terjadi penurunan komitmen pada pegawai diakibatkan turunnya kepercayaan masyarakat kepada Bank yang ditandai dengan melemahnya kualitas aset tersebut.
2. Iklim organisasi menjadi tidak kondusif karena turunnya kepercayaan masyarakat kepada Bank tersebut dan banyaknya masyarakat yang menarik modal dari Bank Sumut.

1.3. Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah disusun, masalah penelitian memiliki batasa agar lebih jelas dan tidak melebar. Penelitian hanya dilakukan kepada seluruh pegawai Bank Sumut Cabang Kisaran yang berstatus pegawai tetap dengan masalah penelitian hubungan *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran ?
2. Apakah ada hubungan antara iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran ?
3. Apakah ada hubungan antara *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran.
2. Hubungan antara iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran.

3. Hubungan antara *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran.

1.6. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperkaya teori di bidang Psikologi. Khususnya bagian Psikologi Industri dan Organisasi. Mengenai Hubungan *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai di Bank Sumut Cabang Kisaran.

b. Manfaat praktis

Bagi seluruh pegawai di bank Sumut cabang Kisaran diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi tentang hubungan *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi karyawan di bank Sumut cabang Kisaran, kemudian akan digunakan sebagai rujukan untuk memperbaiki kekurangan maupun kelemahan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perbankan kepada masyarakat di daerah Kisaran tersebut

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komitmen Organisasi

2.1.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Steers & Porter (Suseno, 2010) memaparkan beberapa definisi komitmen organisasi yang dikemukakan oleh para ahli antara lain Sheldon mendefinisikan komitmen sebagai suatu orientasi terhadap organisasi yang menghubungkan atau melekatkan individu pada organisasi tersebut. Kanter mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keinginan dari pelaku-pelaku sosial untuk memberikan tenaga dan kesetiaannya pada sistem-sistem sosial. Definisi komitmen organisasi menurut Hrebiniak & Alutto (Suseno, 2010) yaitu sebagai suatu gejala struktural yang terjadi sebagai akibat dari suatu transaksi antara individu dan organisasi dalam investasi selama beberapa waktu. Meyer dan Allen (Arishanti, 2017) memaparkan Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan me-melihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi.

Komitmen organisasi ialah sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk

organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi (Rahayu, 2012). Komitmen terhadap organisasi didefinisikan oleh Robbins (2013) sebagai suatu sikap kerja karyawan yang ditunjukkan dengan sikap memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Panggabean (Tarigan, 2016) komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu. Dilain pihak komitmen sebagai kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lain (berhenti bekerja). Menurut Robbins (2013) komitmen organisasi merupakan salah satu sikap kerja yang merefleksikan perasaan dari setiap individu (suka atau tidak suka) terhadap organisasi di tempatnya bekerja. Senada dengan itu Kuntjoro (Ansel & Wijono, 2012) mendefinisikan komitmen organisasi adalah kondisi di mana individu tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya.

Selanjutnya Herscovitch dan Meyer (Ansel & Wijono, 2012) menyatakan komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang anggota mengidentifikasi tujuan dan nilai-nilai organisasi serta bersedia mengerahkan usaha untuk mencapai kesuksesan. Menurut Suwardi (Tarigan, 2016) komitmen organisasional ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan, yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan sebuah organisasi, begitu juga adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan kenggotaan dalam

organisasi demi tercapainya tujuan organisasi. Kemudian menurut Inverson (Ansel & Wijono, 2012) komitmen organisasi adalah prediktor terbaik dalam perubahan dibandingkan dengan kepuasan kerja, guru yang memiliki komitmen organisasi akan mengarahkan usaha lebih dalam proyek perubahan guna membangun sikap positif terhadap perubahan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan me-melihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi dan sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi.

2.1.2. Aspek-Aspek komitmen organisasi

Menurut Meyer, Allen, & Smith (Suseno, 2010) aspek komitmen menjadi beberapa bagian yaitu

1. Keinginan, yaitu komitmen sebagai kelekatan afeksi kepada organisasi, merupakan proses sikap dimana seseorang berpikir tentang hubungannya dengan organisasi dengan mempertimbangkan

kesesuaian antara nilai dan tujuannya dengan nilai dan tujuan organisasi,

2. Kebutuhan, yaitu komitmen dipandang sebagai biaya yang timbul jika meninggalkan organisasi, persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan perusahaan,
3. Kewajiban, yaitu komitmen sebagai kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi, merupakan perasaan-perasaan seperti tanggungjawab, loyalitas, atau kewajiban moral terhadap organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi mengandung elemen keinginan, kebutuhan, dan kewajiban.

Menurut Kuntjoro (2002) komitmen pegawai terhadap organisasi memiliki tiga aspek utama yaitu :

1. Identifikasi

Identifikasi mewujudkan dalam bentuk kepercayaan pegawai terhadap organisasi. Dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para pegawai atau dengan kata lain organisasi memasukkan pula kebutuhan dan keinginan pegawai dalam tujuan organisasinya. Hal ini membuahkan suasana saling mendukung diantara para pegawai dengan organisasi. Suasana tersebut akan membawa pegawai dengan rela menyumbangkan sesuatu bagi tercapainya tujuan organisasi, karena pegawai menerima tujuan organisasi yang dipercayai telah disusun demi memenuhi kebutuhan pribadi mereka pula.

2. Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi dalam aktivitas-aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan pegawai menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan maupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing keterlibatan pegawai adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada pegawai bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama. Disamping itu, dengan melakukan hal 17 tersebut maka pegawai merasakan bahwa mereka diterima sebagai bagian yang utuh dari organisasi, dan konsekuensi lebih lanjut mereka merasa wajib untuk melaksanakan bersama apa yang telah diputuskan karena adanya rasa keterkaitan dengan apa yang mereka ciptakan.

3. Loyalitas

Loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan pegawai untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal penting dalam menunjang komitmen pegawai terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila pegawai merasakan

adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempat mereka bergabung untuk bekerja.

Berdasarkan beberapa komponen aspek komitmen diatas maka dapat disimpulkan aspek komitmen organisasi ada beberapa bagian diantaranya yaitu, Keinginan, kebutuhan, kewajiban, identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas.

2.1.3. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Lincoln dan Bashaw (Arishanti, 2017) mengemukakan bahwa, komitmen organisasional memiliki tiga indikator :

1. Kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
2. Kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
3. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

Secara konseptual, ada tiga hal yang jadi penanda komitmen organisasional : (1) Adanya rasa percaya yang kuat dan penerimaan seseorang terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, (2) Adanya keinginan seseorang untuk melakukan usaha secara sungguh-sungguh demi organisasi, (3) Adanya hasrat yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi.

2.1.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi

Beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen diantaranya adalah Scholl (Rahmad, 2013) mengidentifikasi ada empat faktor yang mempengaruhi komitmen seseorang terhadap organisasi, yaitu;

- a) *Investments* (investasi), yaitu semakin besar individu berinvestasi berupa waktu maupun tenaga maka individu cenderung memilih bertahan dalam perusahaan tersebut.
- b) *Reciprocity* (balas budi), yaitu seseorang yang merasa memiliki hutang jasa maupun barang dengan sebuah organisasi maka cenderung ia akan bertahan di perusahaan tersebut.
- c) *Lack of alternatives* (keterbatasan alternatif), yaitu individu yang berpikir ketat nya persaingan pekerjaan dan sedikitnya peluang kerja diluar maka akan memilih untuk bertahan di organisasi dimana ia berkerja.
- d) *Identification* (persamaan nilai pribadi dengan organisasi), yaitu seseorang yang merasa sejalan dengan masa depan perusahaan maka ia akan memilih bertahan di dalam perusahaan tersebut.

Komitmen organisasi sebagai sebuah aspek penting dalam organisasi harus mendapat perhatian dari manajemen. Dessler (2010) mengemukakan teori yang dapat membantu meningkatkan Komitmen Organisasi pada anggota organisasi antara lain:

- a) Membuat aturan tertulis terkait organisasi,
- b) Membangun komunikasi,

- c) Menggunakan sistem rekrutmen berdasarkan nilai organisasi,
- d) Pelatihan,
- e) Keadilan organisasi,
- f) Rasa komunitas serta
- g) Adanya dukungan terhadap perkembangan bagi anggota organisasi dengan adanya kebebasan aktualisasi diri, promosi, dan keamanan dalam organisasi. .

Berbeda dengan menurut Hersey (Endang, 2014) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen pegawai yaitu:

1. Faktor usia

Merupakan suatu faktor yang sangat berperan dalam melaksanakan pekerjaan. Misalnya: pegawai yang masih muda mempunyai semangat serta rencana hidup yang lebih bergairah dari pada pegawai yang berusia diatas 50 tahun.

2. Faktor Pengalaman Kerja

Maksudnya adalah lamanya pegawai bekerja dan melakukan pekerjaan tersebut secara berulang-ulang tentu akan membuat pekerjaan tersebut menjadi suatu kebiasaan yang akan menghasilkan keterampilan. Dengan demikian lama bekerja akan menambah tingkat keterampilan karyawan. Akan tetapi bukan berarti pegawai yang berusia lanjut akan lebih tinggi tingkat keterampilannya dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena pegawai yang berusia lanjut mempunyai produktifitas kerja yang menurun. Dengan demikian

lamanya pegawai bekerja akan menyebabkan tingkat keterampilan yang semakin bertambah sehingga komitmen kerjanya meningkat

3. Faktor iklim kerja

Merupakan suasana yang ada disekitar para pegawai dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya: kebersihan, penerangan, udara, keamanan dan lainlain.

4. Faktor motivasi kerja

Merupakan daya gerak yang mencakup dorongan, alasan dan kemauan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan ia berbuat sesuatu, misalnya seorang pegawai yang menerima gaji, imbalan sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang dimilikinya, maka komitmen kerjanya akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi adalah. kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi dan sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan

bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan diorganisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. Kemudian aspek komitmen organisasi ada tiga bagian yaitu, Keinginan, kebutuhan dan kewajiban.

2.2. Organizational Citizenship Behavior

2.2.1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Aldag dan Reschke (Darto, 2014) mendefinisikan *organizational citizenship behaviors* sebagai kontribusi individu yang sangat besar melebihi tuntutan peran di organisasi dan menjadikan pencapaian kinerja yang sangat baik. *Organizational citizenship behavior* ini melibatkan beberapa perilaku seperti perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah subyek organisasi" dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif dan bermakna membantu. Organ (Robbins, 2013) menjelaskan bahwa *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. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki peran penting untuk memajukan perusahaan dan kemajuan perusahaan tersebut sangat bergantung pada perilaku proaktif dari karyawannya.

Robbins (2013) mengatakan bahwa anggota organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Turnley (2003) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang bersedia bekerja melebihi peran atau tugas yang diwajibkan dan tidak secara langsung diakui oleh sistem *reward*. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku perilaku yang dilaksanakan oleh anggota secara sukarela di luar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi, dalam arti tidak terdeskripsi dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Wirawan, 2013). Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi atau sumbangan positif pada pelaksanaan dan implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* yaitu merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki peran penting untuk memajukan perusahaan dan kemajuan perusahaan tersebut sangat bergantung pada perilaku proaktif dari karyawannya dan merupakan perilaku perilaku yang dilaksanakan oleh anggota secara sukarela di luar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi, dalam arti tidak terdeskripsi dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan

meningkatkan berfungsinya organisasi (Wirawan, 2013). Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi atau sumbangan positif pada pelaksanaan dan implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi.

2.2.2. Aspek-Aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Graham (Triningsih & Salmah 2003) menyimpulkan bahwa terdapat tiga aspek dalam OCB yaitu *obedience* (ketaatan), *loyalty* (kesetiaan), dan *participation* (partisipasi). Ketiga aspek tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Obedience* (ketaatan), merupakan bentuk penerimaan atas peraturan, pekerjaan, dan kebijakan-kebijakan yang ada dalam perusahaan. Ketaatan dapat ditunjukkan dengan menghormati aturan, ketepatan waktu hadir di kantor, ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas, dan kepedulian terhadap karyawan lainnya dalam perusahaan.
- b. *Loyalty* (kesetiaan), identifikasi terhadap kesetiaan pada pemimpin dan organisasi secara keseluruhan melebihi dari kepentingannya sendiri. Loyalitas juga termasuk perilaku membela organisasi dari ancaman, memberikan kontribusi demi reputasi perusahaan yang baik, dan bekerja sama dengan orang lain untuk melayani kepentingan perusahaan.
- c. *Participation* (partisipasi), merupakan ketertarikan seseorang untuk mau terlibat dan bertanggung jawab dalam urusan organisasi. Partisipasi dalam organisasi dapat terlihat dengan perilaku hadir ke

pertemuan-pertemuan, mengikuti informasi yang berkembang di perusahaan, berbagi opini dan ide-ide dengan karyawan lainnya.

Organizational citizenship behavior (OCB) dilihat secara luas sebagai faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan. Menurut Organ (Muzamil & Sharan, 2011), *Organizational citizenship Behavior* memiliki lima aspek yaitu:

1. Altruism (juga disebut perilaku menolong), menggambarkan perilaku menolong yang secara sengaja dilakukan secara spesifik oleh seseorang didalam sebuah organisasi yang berkaitan dengan tugas atau masalah.
2. Conscientiousness, berhubungan dengan ketepatan waktu, memiliki kehadiran lebih baik daripada aturan didalam suatu kelompok, dan bijaksana dalam mengikuti peraturan-peraturan perusahaan, (karyawan mempunyai perilaku in-role yang memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan).
3. Courtesy, yaitu menjadi sadar dan hormat pada hak-hak orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah.
4. Sportmanship, berhubungan dengan menghindari keluhan-keluhan, keluhan-keluhan kecil, menggosip, dan membesar-besarkan masalah yang tidak benar. Sehingga lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya, mengindikasikan

perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh dan tidak membesarkan masalah kecil.

5. Civic virtue, adalah partisipasi yang bertanggung jawab pada kehidupan politik di dalam organisasi. Misalnya selalu mencari info-info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* yaitu perilaku menolong, perilaku karyawan tepat waktu, *courtesy*, perilaku menghindar dari keluhan, dan partisipasi karyawan.

2.2.3. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ, dkk (Putri, 2017) Indikator *Organizational Citizenship Behavior* meliputi :

1. *Altruism* meliputi:
 - a. Kesiediaan karyawan dalam membantu rekan kerja yang sedang sibuk (pekerjaannya *overload*).
 - b. Kesiediaan karyawan untuk memberikan bantuan kepada orang yang berada di sekitarnya.
 - c. Kesiediaan karyawan untuk menggantikan tugas karyawan lain manakala yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugas.
 - d. Kesiediaan karyawan meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.
 - e. Kesiediaan karyawan untuk membantu pegawai baru yang menghadapi kesulitan dalam masa orientasi.

2. *Consciousness* meliputi:

- a. Kerelaan karyawan untuk bekerja melebihi waktu yang ditentukan.
- b. Memanfaatkan waktu istirahat sebagaimana mestinya.
- c. Mematuhi peraturan perusahaan meskipun tidak ada yang mengawasi.
- d. Introspeksi diri atas kepatuhan yang diberikan selama ini.
- e. Kesadaran untuk berlaku jujur dalam bekerja.

3. *Civic Virtue* meliputi:

- a. Mengikuti pertemuan yang tidak dimandatkan, tetapi dianggap penting.
- b. Selalu mengikuti perubahan-perubahan yang ada.
- c. Selalu mengikuti informasi, misalnya pengumuman organisasi, memo.
- d. Ikut hadir dalam setiap pertemuan-pertemuan meskipun tidak penting, tapi dapat mengangkat *image* organisasi.

4. *Courtesy* meliputi:

- a. Kesadaran karyawan untuk selalu menjaga hubungan agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal dengan rekan kerja dan juga atasan.
- b. Kesadaran karyawan untuk tidak menyalahgunakan atau mengganggu hak-hak karyawan yang lain.
- c. Kesadaran karyawan dalam mempertimbangkan dampak atas tindakannya terhadap pekerjaan karyawan lain.

- d. Kesadaran karyawan untuk tidak membuat masalah dengan karyawan lain.
 - e. Kesadaran karyawan dalam mempertimbangkan dampak atas tindakannya terhadap rekan kerja
5. *Sportmanship* meliputi:
- a. Tidak suka mengeluh dalam bekerja.
 - b. Tidak membesar-besarkan masalah diluar proporsinya.
 - c. Tidak menghabiskan banyak waktu untuk interupsi (mengadu) tentang masalah- masalah yang tidak penting atau sepele.
 - d. Perilaku tidak suka mencari-cari kesalahan organisasi.
 - e. Perilaku tidak ber-*negative thinking* dalam melihat suatu permasalahan

Lepine (2002) mengungkapkan beberapa karakteristik OCB meliputi perilaku bersifat sukarela dan tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku yang bersifat spontan dalam arti tidak diperintah atau disarankan oleh orang lain, perilaku memiliki kontribusi terhadap keefektifan organisasi, perilaku untuk merasa bertanggung jawab atas kelangsungan organisasi, dan perilaku yang tidak mudah diambil dan dihargai melalui evaluasi kinerja karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam uraian jabatan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan indikator dari *Organizational Citizenship Behavior* adalah Kesiediaan pada karyawan, kerelaan karyawan, *civic virtue*, kesadaran karyawan, dan *Sportmanship* (sikap tidak suka mengeluh).

2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan *transformatif* dan *servant leadership*, tanggung jawab sosial pegawai, umur pegawai, keterlibatan kerja, kolektivisme, keadilan organisasi (Wirawan, 2013).

Robbin & Judge (2013) mengemukakan *organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi yaitu karena adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi:

- a. Kepuasan kerja, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya maka anggota/karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya.
- b. Komitmen organisasi, seseorang yang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* yaitu merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki peran penting untuk memajukan perusahaan dan kemajuan perusahaan tersebut sangat bergantung pada perilaku proaktif dari karyawannya dan merupakan

perilaku perilaku yang dilaksanakan oleh anggota secara sukarela di luar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi, dalam arti tidak terdeskripsi dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Wirawan, 2013). Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi atau sumbangan positif pada pelaksanaan dan implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi. Kemudian aspek-aspek yang digunakan untuk mengungkap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bank Sumut Cabang Kisaran yaitu *Obedience* (ketaatan), *Loyalty* (kesetiaan), *Participation* (partisipasi).

2.3. Iklim Organisasi

2.3.1. Pengertian Iklim Organisasi

Iklim organisasi berkenaan dengan persepsi anggota organisasi, baik secara individual maupun kelompok mengenai sifat-sifat dan karakteristik organisasi yang mencerminkan norma serta keyakinan dalam organisasi (Ekvall, dalam Wuri & Suhariadi, 2015).

Miner (Rahmah & Ranu, 2013). menjelaskan iklim organisasi bisa menjadi kekuatan yang efektif jika bersifat positif dan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang dalam organisasi. Iklim yang dikembangkan dalam organisasi dapat menjadi efektif, terlebih dahulu iklim tersebut harus dapat diterima atau sesuai dengan nilai dan keyakinan anggota secara umum. Carudin (Rahmah & Ranu, 2013) menyimpulkan bahwa iklim kerja yang kondusif sangat dibutuhkan dalam peningkatan kualitas, relevansi

dan kuantitas. Sarana prasarana harus dirasionalisasikan dengan kebutuhan yang ada, kebersihan, kenyamanan dan keamanan harus ditingkatkan. Kualitas manajemen, rasa memiliki, rasa kekeluargaan dan kebersamaan juga harus ditingkatkan.

Wirawan (2013) mendefinisikan “Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi” . sedangkan menurut Kolb dan Rubbin (Herlina & Bachir, 2015), iklim organisasi merupakan suatu perangkat manajemen yang efektif untuk memadukan motivasi individu dengan tujuan serta tugas-tugas dalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi adalah Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan bisa menjadi kekuatan yang efektif jika bersifat positif dan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang dalam organisasi.

2.3.2. Aspek-Aspek Iklim Organisasi

Greenberg dan Baron (Rahmah & Ranu, 2013). menyebutkan dimensi iklim organisasi yang intinya sebagai berikut:

1. Kepercayaan, yaitu seberapa besar kepercayaan yang diberikan kepada setiap karyawan untuk melaksanakan tugasnya.
2. Pembuatan keputusan bersama, yaitu seberapa jauh karyawan dilibatkan dalam membuat sebuah keputusan di dalam perusahaan.
3. Kejujuran, yaitu seberapa kuat kejujuran yang ada pada setiap karyawan di dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.
4. Komunikasi, yaitu seperti apa komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan maupun antara atasan dengan bawahan.
5. Fleksibilitas / Otonomi, yaitu bagaimana kebebasan bergerak, berpikir dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan.
6. Resiko pekerjaan. Yaitu seberapa besar resiko pekerjaan yang akan ditanggung oleh karyawan selama bekerja di perusahaan tersebut.

Altman (Rahmah & Ranu, 2013). menyebutkan jenis iklim organisasi yang intinya sebagai berikut : Keadaan lingkungan fisik, Keadaan lingkungan sosial, Pelaksanaan sistem manajemen, Produk, Konsumen yang dilayani, Kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi, Budaya organisasi.

Berbeda dengan Stringer (Rahmah & Ranu, 2013). menjelaskan untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan yang intinya sebagai berikut: Struktur, Standar-standar, Tanggung jawab, Penghargaan, Dukungan, Komitmen.

Berdasarkan dari beberapa uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa aspek yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Greenberg dan Baron (Rahmah & Ranu, 2013) yaitu Kepercayaan, Pembuatan keputusan bersama, Kejujuran, Komunikasi, Fleksibelitas / Otonomi, Resiko pekerjaan.

2.3.3. Indikator Iklim Organisasi

Stringer (Wirawan, 2013) mengatakan bahwa untuk mengukur iklim organisasi terdapat 6 (enam) dimensi yang diperlukan yaitu :

1. Stuktur (*structure*)

Organisasi merefleksikan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan.

2. Standar-standar (*Standards*)

Dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selaluberupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk kinerja.

3. Tanggung jawab (*responsibility*)

Merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi ‘bos diri sendiri’ dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasadiorong untuk memecahkan problemnya sendiri. Tanggung jawabrendah menunjukkan bahwa pengambilan risiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

4. Penghargaan (*recognition*)

Mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

5. Dukungan (*support*)

Merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung di antara anggota kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas. Jika dukungan rendah, anggota organisasi merasa terisolasi atau tersisih

sendiri. Dimensi iklim organisasi ini menjadi sangat penting untuk model bisnis yang ada saat ini, dimana sumber-sumber sangat terbatas.

6. Komitmen (*commitment*)

Merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Level rendah komitmen artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa indikator iklim organisasi yaitu struktur organisasi yang baik, standart-standart suatu organisasi untuk meningkatkan derajat kebanggaan organisasi, tanggung jawab karyawan menjadi bos pada diri sendiri, penghargaan anggota organisasi yang diberikan kepada anggota atas prestasi yang telah di capai, dukungan yang terus berlangsung di antara anggota organisasi, dan komitmen organisasi.

2.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi

Stringer (Rahmah & Ranu, 2013). mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang menyebabkan terjadinya iklim suatu organisasi yang intinya yaitu: Lingkungan eksternal, Strategi organisasi, Peraturan Organisasi, Kekuatan Sejarah, Kepemimpinan. Robbins (2013) secara detil menjelaskan beberapa hal yang dinyatakannya sebagai faktor-faktor iklim organisasi yaitu:

- a) *Individual initiative*, yaitu tingkat tanggung jawab dan kemandirian yang dimiliki tiap anggota;

- b) *Risk tolerance*, tingkat resiko yang boleh atau mungkin dipikul oleh anggotanya untuk mendorong mereka menjadi agresif, inovatif, dan berani mengamil resiko;
- c) *Integration*, tingkat unit-unit kerja dalam organisasi yang mendorong untuk beroperasi dalam koordinasi yang baik;
- d) *Management support*, tingkat kejelasan komunikasi, bantuan dan dukungan yang disediakan manajemen terhadap unit kerja di bawahnya;
- e) *Control*, sejumlah aturan/peraturan dan sejumlah pengawasan yang digunakan untuk mengtur dan mengawasi perilaku karyawan;
- f) *Identity*, tingkat identifikasi diri tiap anggota organisasi secara keseluruhan melebihi group kerja atau bidang profesi masing-masing;
- g) *Rewards*, tingkat alokasi dan penghargaan (promosi jabatan dan honor) berdasarkan kinerja pegawai sebagai lawasan dari senioritas, anakmas dan lain-lain;
- h) *Conflict tolerance*, tingkat toleransi terhadap konflik dan kritik keterbukaan yang muncul dalam organisasi;
- i) *Communications patterrus*, tingkat keterbatasan komunikasi dalam organisasi yang sesuai otorisasi pada hirarki formal.

Berdasarkan uraian iklim organisasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi adalah Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan,

dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan bisa menjadi kekuatan yang efektif jika bersifat positif dan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang dalam organisasi.

2.4. Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi

Steers (Kuntjoro dalam Kumara, 2014) mengatakan *Pertama*, individu dengan identifikasi organisasi yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat dengan organisasi. Hal ini berarti bahwa individu tersebut dapat menghasilkan suasana saling mendukung diantara pegawai dengan organisasinya. Karyawan akan menyetujui kebijaksanaan organisasi, menjunjung kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi serta memiliki rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

Kedua, adanya keterlibatan karyawan dalam pembuatan keputusan menyebabkan karyawan akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Hal ini dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama sehingga karyawan dapat menjalankan keputusan tersebut secara sukarela yang juga membantu mewujudkan visi dan misi organisasi.

Ketiga, individu dengan loyalitas terhadap organisasi yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas.

Steers (Kuntjoro dalam Kumara, 2014) menyatakan bahwa perasaan semacam itu

akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tepat bagi organisasi. Individu akan bersedia dalam melanggengkan hubungannya dengan organisasi, jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Hasilnya, individu akan merasakan adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempatnya bekerja.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada saat seorang individu mempunyai kedekatan emosional yang erat pada sebuah organisasi dan dengan sukarela menjalankan tugas diluar jobdesk yang ada maka individu tersebut sudah memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Loyalitas yang diberikan individu tersebut dapat memperlihatkan bahwa individu akan bertahan dan secara sukarela membantu mewujudkan visi dan misi organisasi tersebut.

2.5. Hubungan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi

Menurut Brown dan Leigh (Widyastuti, 2014) partisipasi dan keterlibatan karyawan muncul secara kuat jika iklim kerja yang ada dalam organisasi merangsang karyawan untuk menciptakan kinerja kerja yang tinggi. Kinerja yang tinggi nantinya akan berdampak pada tingginya komitmen karyawan. Hal ini dikarenakan salah satu aspek dari komitmen organisasi adalah keterlibatan karyawan dalam organisasi. Organisasi perlu membentuk suatu lingkungan organisasi yang positif dan kondusif serta memenuhi standar kerja bagi pencapaian kinerja kerja yang optimal. Iklim kerja yang baik adalah kondisi kerja yang memberikan kemudahan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh persepsi karyawan yang positif terhadap lingkungan

kerjanya, pola interaksi dalam organisasi yang seimbang dan tingkat persetujuan yang tinggi antar karyawan dalam kelompok.

Menurut Dehisiharsi (Widyastuti, 2014) organisasi yang memberikan kesempatan kepada karyawan untuk terlibat, berpartisipasi dan bertanggungjawab akan meningkatkan persepsi yang positif terhadap lingkungan organisasi. Pemaknaan personal yang positif terhadap lingkungan organisasi merupakan hal yang penting untuk meningkatkan komitmen pada karyawan.

Sejalan dengan penelitian Susanty (2012) mengatakan bahwa iklim organisasi yang kondusif sangat penting untuk mencapai kesuksesan organisasi. Dengan iklim yang kondusif akan menimbulkan kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi pada setiap individu yang bekerja di dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil dari beberapa teori diatas adalah dengan adanya lingkungan kerja yang positif dan kondusif sesuai standart yang ada membuat individu merasa nyaman untuk lebih berpartisipasi dalam meningkatkan kemajuan dan menimbulkan komitmen organisasi dengan rasa kepuasan kerja yang individu miliki.

2.6. Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku-perilaku yang dilaksanakan oleh anggota secara sukarela di luar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi, dalam arti tidak terdeskripsi dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Wirawan, 2013). Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana

anggota organisasi dapat memberikan kontribusi atau sumbangan positif pada pelaksanaan dan implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi. Artinya semakin banyak yang dilakukan dan semakin banyak berkontribusi mengindikasikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasinya.

Menurut Susanty (2012) iklim organisasi setiap organisasi dengan organisasi yang lain tentunya berbeda-beda. Iklim organisasi yang berbeda-beda tersebut dapat mempengaruhi perilaku SDM yang berada di dalam organisasi. Perilaku SDM di dalam organisasi bermacam-macam seperti motivasi kerja, keterlibatan kerja, komitmen kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, stres kerja, sikap kerja, moral karyawan serta perilaku konflik.

Kemudian dimensi iklim organisasi yang mempengaruhi perilaku SDM di dalam organisasi secara umum dibagi menjadi 2 yakni fisik dan non fisik. Adapun dimensi fisik seperti keadaan lingkungan fisik tempat kerja dan dimensi non fisik terdiri dari keadaan lingkungan sosial, pelaksanaan system manajemen, produk, konsumen, klien dan nasabah yang dilayani, kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi dan budaya organisasi.

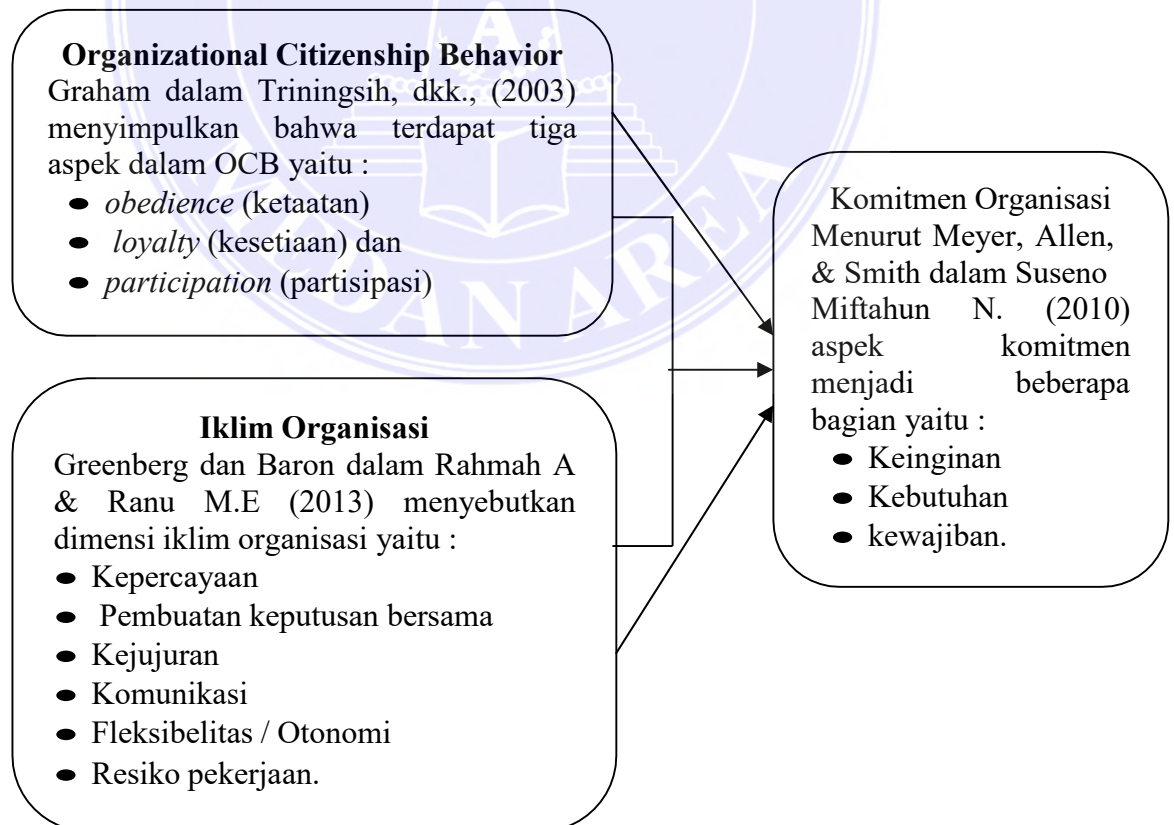
Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ketika individu memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi yang dapat terlihat dari individu tersebut secara sukarela tanpa tekanan melakukan pekerjaan diluar *job desk* yang ada maka dapat terlihat bahwa individu tersebut memiliki motivasi yang tinggi untuk memajukan organisasi dan bertahan di organisasi tersebut.

2.7. Hipotesis Penelitian

Dari beberapa uraian landasan teoretis dan landasan konseptual maka dapat disimpulkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada hubungan positif antara *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi karyawan Bank Sumut Cabang Kisaran.
2. Ada hubungan positif antara iklim organisasi dengan komitmen organisasi karyawan Bank Sumut Cabang Kisaran.
3. Ada hubungan positif antara *organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi karyawan Bank Sumut Cabang Kisaran.

2.8. Kerangka Konseptual



Gambar. 2.1. Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan di uraikan tujuh hal yang meliputi tempat penelitian, tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, dan metode analisis data.

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumut Cabang Kisaran dengan lima cabang pembantu dan kantor kas. Lokasi ini di pilih karena mempertimbangkan masalah penelitian yang sudah diuraikan dalam bab sebelumnya. Waktu penelitian dimulai dari bulan 06 Januari sampai dengan 06 Februari 2022.

3.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variable penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu sebelum pengumpulan data dan analisis data. Dengan melakukan identifikasi variabel akan membantu peneliti dalam menentukan alat pengumpulan data dan analisis data yang akan digunakan. Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Variabel terikat : Komitmen organisasi (Y)
2. Variabel bebas : *Organizational Citizenship Behavior* (X1)
: Iklim organisasi (X2)

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior yaitu merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki peran penting untuk memajukan perusahaan dan kemajuan perusahaan tersebut sangat bergantung pada perilaku proaktif dari karyawannya dan merupakan perilaku yang dilaksanakan oleh anggota secara sukarela di luar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi, dalam arti tidak terdeskripsi dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Wirawan, 2013). Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi atau sumbangan positif pada pelaksanaan dan implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi. Kemudian aspek-aspek yang digunakan untuk mengungkap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bank Sumut cabang Kisaran yaitu *Obedience* (ketaatan), *Loyalty* (kesetiaan), *Participation* (partisipasi)

- a. *Obedience* (ketaatan), merupakan bentuk penerimaan atas peraturan, pekerjaan, dan kebijakan-kebijakan yang ada dalam perusahaan. Ketaatan dapat ditunjukkan dengan menghormati aturan, ketepatan

waktu hadir di kantor, ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas, dan kepedulian terhadap karyawan lainnya dalam perusahaan.

- b. *Loyalty* (kesetiaan), identifikasi terhadap kesetiaan pada pemimpin dan organisasi secara keseluruhan melebihi dari kepentingannya sendiri. Loyalitas juga termasuk perilaku membela organisasi dari ancaman, memberikan kontribusi demi reputasi perusahaan yang baik, dan bekerja sama dengan orang lain untuk melayani kepentingan perusahaan.
- c. *Participation* (partisipasi), merupakan ketertarikan seseorang untuk mau terlibat dan bertanggung jawab dalam urusan organisasi. Partisipasi dalam organisasi dapat terlihat dengan perilaku hadir ke pertemuan-pertemuan, mengikuti informasi yang berkembang di perusahaan, berbagi opini dan ide-ide dengan karyawan lainnya.

2. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan bisa menjadi kekuatan yang efektif jika bersifat positif dan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang dalam organisasi. Aspek yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Greenberg dan Baron (Rahmah & Ranu, 2013) yaitu Kepercayaan,

Pembuatan keputusan bersama, Kejujuran, Komunikasi, Fleksibelitas / Otonomi, Resiko pekerjaan.:

1. Kepercayaan, yaitu seberapa besar kepercayaan yang diberikan kepada setiap karyawan untuk melaksanakan tugasnya.
2. Pembuatan keputusan bersama, yaitu seberapa jauh karyawan dilibatkan dalam membuat sebuah keputusan di dalam perusahaan.
3. Kejujuran, yaitu seberapa kuat kejujuran yang ada pada setiap karyawan di dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.
4. Komunikasi, yaitu seperti apa komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan maupun antara atasan dengan bawahan.
5. Fleksibelitas / Otonomi, yaitu bagaimana kebebasan bergerak, berpikir dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan.
6. Resiko pekerjaan. Yaitu seberapa besar resiko pekerjaan yang akan ditanggung oleh karyawan selama bekerja di perusahaan tersebut.

3. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah. kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi dan sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi dan kesediaan

bekerja keras untuk organisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan diorganisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi. Kemudian aspek komitmen organisasi ada tiga bagian yaitu, Keinginan, kebutuhan dan kewajiban.

- a. Keinginan, yaitu komitmen sebagai kelekatan afeksi kepada organisasi, merupakan proses sikap dimana seseorang berpikir tentang hubungannya dengan organisasi dengan mempertimbangkan kesesuaian antara nilai dan tujuannya dengan nilai dan tujuan organisasi,
- b. Kebutuhan, yaitu komitmen dipandang sebagai biaya yang timbul jika meninggalkan organisasi, persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan perusahaan,
- c. Kewajiban, yaitu komitmen sebagai kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi, merupakan perasaan-perasaan seperti tanggungjawab, loyalitas, atau kewajiban moral terhadap organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi mengandung elemen keinginan, kebutuhan, dan kewajiban.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Sedangkan menurut (Azwar, 2015) populasi merupakan sekelompok subjek yang hendak dekenai generalisasi hasil penelitiannya. Dalam

penelitian ini populasi yang akan dikenakan generalisasinya adalah seluruh karyawan Bank Sumut cabang Kisaran yang berjumlah 53 orang pegawai, karakteristik pegawai adalah pekerja yang sudah diangkat menjadi karyawan tetap di Bank Sumut Cabang Kisaran yang tidak terikat dengan kontrak kecuali melanggar beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank Sumut cabang Kisaran dan saat ini bekerja di Bank Sumut cabang Kisaran.

3.4.2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017) adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Besar anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik-teknik tertentu agar sampel yang digunakan yang diambil dari populasi dapat dipertanggung jawabkan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Sumut cabang Kisaran yang berjumlah 53 karyawan, yang terdiri dari cabang kisaran sebanyak 21 pegawai, cabang pembantu ujung pandang sebanyak 6, cabang pembantu pasar mandoge sebanyak 6, cabang pembantu air joman sebanyak 6, cabang pembantu cokroaminoto sebanyak 5, cabang pembantu diponegoro sebanyak 5, dan kantor kas Bupati Asahan sebanyak 4.

3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *teknik total sampling*, yaitu semua populasi menjadi anggota yang diamati sebagai sampel. Karena sampel yang besar cenderung memberikan atau lebih mendekati nilai sesungguhnya terhadap populasi atau dapat dikatakan

semakin kecil pula kesalahan atau penyimpangan terhadap nilai populasi (Arikunto 2013).

Prosedur dalam penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *total sampling*, yaitu di mana seluruh karyawan Bank Sumut cabang Kisaran menjadi sampel penelitian, yang kemudian sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 karyawan.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam kegiatan penelitian mempunyai tujuan untuk mengungkap fakta mengenai variable yang akan diteliti. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode skala. Menurut Azwar (2015) skala psikologi adalah alat ukur yang mengukur aspek atau atribut sampel psikologis melalui indikator-indikator perilaku yang diterjemahkan dalam aitem-aitem pertanyaan atau pernyataan. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui tiga macam skala, yaitu skala kepuasan kerja, skala iklim organisasi dan skala komitmen organisasi. Menurut Azwar (2015), terdapat beberapa karakteristik skala psikologi, yaitu:

1. Stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkapkan atribut yang hendak diukur, melainkan mengungkap indikator perilaku dan atribut yang bersangkutan.
2. Satu skala psikologi hanya diperuntukkan guna mengungkap satu atribut tunggal.
3. Respon subjek tidak diklasifikasikan sebagai jawaban benar atau salah.
4. Subjek biasanya tidak menyadari arah jawaban yang dikehendaki dan

kesimpulan apa yang sesungguhnya diungkap oleh pertanyaan atau pernyataan tersebut.

5. Validitas skala psikologi lebih ditentukan oleh kejelasan konsep psikologi yang hendak diukur dan operasionalisasinya.

Dalam penelitian ini, akan digunakan tiga (3) macam skala, yaitu skala organizational citizenship behavior, skala iklim organisasi dan skala komitmen.

3.5.1. Skala Organizational Citizenship Behavior

Skala Organizational citizenship behavior yang digunakan berpedoman pada Skala Likert. Aitem pernyataan dalam alat ukur psikologi dibuat dalam dua kelompok aitem yaitu aitem yang berbentuk pernyataan yang positif atau *favorable* dan aitem yang berbentuk pernyataan negatif atau *unfavorable*. Dengan menggunakan modifikasi terhadap alternatif jawaban menjadi skala empat tingkat, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 4, jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 3, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 2 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 1. Sedangkan untuk aitem yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 1, jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 2, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 3 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 4.

Adapun kisi-kisi dari skala organizational citizenship behavior berdasarkan pada aspek-aspek yang ditemukan Graham (Triningsih, 2003) yaitu : *Obedience* (ketaatan), *loyalty* (kesetiaan), dan *participation* (partisipasi). Secara rinci dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 3.1 Blue Print Penyebaran Skala *Organizational Citizenship Behavior*

No.	Indikator	Nomor Aitem		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1.	<i>Obedience</i> (ketaatan)	1,2,3,4	5,6,7,8	8
2.	<i>Loyalty</i> (kesetiaan)	9,10,11,12	13,14,15,16	8
3.	<i>Participation</i> (partisipasi)	17,18,19	20,21,22	6
	Total	11	11	22

3.5.2. Skala Iklim Organisasi

Skala Iklim Organisasi yang digunakan bepedoman pada Skala Likert. Aitem pernyataan dalam alat ukur psikologi dibuat dalam dua kelompok aitem yaitu aitem yang berbentuk pernyataan yang positif atau *favourable* dan aitem yang berbentuk pernyataan negatif atau *unfavourable*. Dengan menggunakan modifikasi terhadap alternatif jawaban menjadi skala empat tingkat, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 4, jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 3, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 2 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 1. Sedangkan untuk aitem yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 1,

jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 2, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 3 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 4.

Skala iklim organisasi disusun berdasarkan dimensi Iklim Organisasi menurut Greenberg dan Baron (Rahmah & Ranu, 2013). menyebutkan dimensi iklim organisasi yang intinya sebagai berikut : Kepercayaan, Pembuatan keputusan bersama, Kejujuran, Komunikasi, Fleksibilitas / Otonomi, dan resiko pekerjaan. Secara rinci dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 3.2 Blue Print Penyebaran Skala Iklim Organisasi

No	Indikator	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
1	Kepercayaan	1,2,3	4,5,6	6
2	Pembuatan keputusan bersama	7,8,9	10,11,12	6
3	Kejujuran	13,14,15	16,17,18	6
4	Komunikasi	19,20,21	22,23,24	6
5	Fleksibilitas	25,26,27	28,29,30	6
6	Resiko pekerjaan	31,32,33	34,35,36	6
Total		18	18	36

3.5.3. Skala Komitmen Organisasi

Skala Iklim Organisasi yang digunakan bepedoman pada Skala Likert. Aitem pernyataan dalam alat ukur psikologi dibuat dalam dua kelompok aitem yaitu aitem yang berbentuk pernyataan yang positif atau *favorable* dan aitem yang berbentuk pernyataan negatif atau *unfavorable*. Dengan menggunakan modifikasi terhadap alternatif jawaban menjadi skala empat

tingkat, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 4, jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 3, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 2 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 1. Sedangkan untuk aitem yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 1, jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 2, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 3 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 4.

Skala komitmen organisasi disusun berdasarkan Meyer, Allen, & Smith (Suseno, 2010) aspek komitmen menjadi beberapa bagian yaitu : Keinginan, Kebutuhan, dan Kewajiban. Secara rinci dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 3.3 Blue Print Penyebaran Skala Komitmen Organisasi

No	Aspek – Aspek	Nomor Aitem		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1.	Keinginan	1,2,3,4	5,6,7,8	8
2.	Kebutuhan	9,10,11	12,13,14	6
3.	Kewajiban	15,16,17,18,19	20,21,22,23,24	10
Total		12	12	24

3.6. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

Salah satu masalah utama dalam kegiatan penelitian sosial, khususnya psikologi adalah cara memperoleh data yang akurat dan objektif. Hal ini menjadi sangat penting, artinya kesimpulan penelitian hanya akan dapat dipercaya apabila didasarkan pada informasi yang juga dapat dipercaya (Azwar, 2015). Dengan

memperhatikan kondisi ini, tampak bahwa alat pengumpul data memiliki peranan penting. Baik atau tidaknya suatu alat pengumpul data dalam mengungkap kondisi yang ingin diukur, tergantung pada validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan, diuraikan sebagai berikut:

3.6.1. Validitas Alat Ukur

Kesahihan atau validitas dibatasi tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkap sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan sah jika alat ukur itu mampu mengukur apa saja yang hendak diukur, mampu mengungkapkan apa yang hendak diungkapkan, atau dengan kata lain memiliki ketetapan dan kecermatan dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2015).

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan (mampu mengukur apa yang hendak diukur) dan kecermatan suatu instrumen pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subjek yang lain (Azwar, 2015). Sebuah alat ukur dapat dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dikenakannya alat ukur tersebut.

Validitas isi menunjukkan sejauh mana *item-item* yang dilihat dari isinya dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas isi alat ukur ditentukan melalui pendapat profesional (*professional judgement*)

dalam proses telaah soal sehingga *item-item* yang telah dikembangkan memang mengukur (representatif bagi) apa yang dimaksudkan untuk diukur (Azwar, 2015).

Selain itu analisis validitas yang digunakan adalah dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau yang disebut dengan r-hitung. Kemudian nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel. Dengan asumsi jika nilai r-hitung > r-tabel, maka aitem valid, tetapi jika nilai r-hitung < r-tabel maka aitem tidak valid atau gugur. Instrumen variabel yang berupa angket diuji coba dan dianalisa dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment oleh Pearson:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
 N = Jumlah anggota sampel
 ΣX = Jumlah skor butir item
 ΣY = Jumlah skor total
 ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor butir item
 ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor total
 ΣXY = Jumlah hasil skor butir item dengan skor total

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah *item-item* yang digunakan valid atau tidak valid. Untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini maka Nilai *Corrected Item-Total Correlation* diperoleh dengan menggunakan program SPSS Versi 23.00 *for Windows*.

3.6.2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, keajegan, dan kepercayaan alat ukur. Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Azwar, 2015). Pada prinsipnya, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mampu menunjukkan sejauh mana pengukurannya memberi hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Relatif sama berarti tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan itu sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas skala penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal, di mana tes dikenakan sekali saja pada sekelompok subyek. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati angka 1 menandakan semakin tinggi reliabilitas. Sebaliknya, koefisien yang semakin mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitas yang dimiliki (Azwar, 2015). Teknik estimasi reliabilitas yang digunakan adalah teknik koefisien *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum \sigma_i^2}{\sigma_1^2} \right) \text{ dimana } \sigma_1^2 = \frac{\sum x^2 - \left(\frac{\sum x}{N} \right)^2}{N}$$

Keterangan:

r_{π}	= Reliabilitas instrument
k	= Jumlah item
$\sum \sigma_1^2$	= jumlah varinas butir (s^2)
σ^2	= varians total
$\sum x^2$	= jumlah kuadrat x
$\sum x$	= jumlah x
N	= jumlah responden

3.7. Prosedur Penelitian**3.7.1. Tahap Persiapan Penelitian (pra_lapangan)**

Tahap pra-lapangan dilakukan untuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian:

a. Mengumpulkan informasi dan teori-teori mengenai penelitian

Mengumpulkan informasi dan teori-teori mengenai penelitian ini dan teori yang mendukung dalam penelitian ini.

b. Menyiapkan skala

Agar pengambilan data berjalan dengan baik maka perlu dipersiapkan skala yang disusun berdasarkan teori yang ada, untuk selanjutnya hasil dari skala akan diukur dengan bantuan program *SPSS Versi 23.00 for Windows*.

c. Menghubungi pihak perusahaan dan pegawai.

Setelah peneliti mendapatkan perusahaan yang dapat menerima dan pegawai yang cukup maka akan dibicarakan untuk menjelaskan tentang penelitian yang dilakukan dan menanyakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian. Apabila calon responden bersedia,

peneliti kemudian menyepakati waktu untuk penyebaran skala yang telah ditentukan.

3.7.2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Setelah tahap pra-lapangan dilakukan, maka peneliti memasuki tahap pekerjaan lapangan

a. Menkonfirmasi ulang waktu dan lokasi pengisian skala

Sebelum pengisian skala dilakukan, peneliti mengkonfirmasi ulang waktu dan tempat yang sebelumnya telah disepakati bersama dengan responden. Konfirmasi ulang ini dilakukan sehari sebelum pengisian skala dilakukan dengan tujuan agar memastikan responden dengan keadaan sehat dan tidak berhalangan dalam melakukan pengisian skala.

b. Melakukan analisis data.

Setelah semua data telah selesai di isi, maka peneliti melanjutkannya dengan menganalisis data dengan bantuan program *SPSS Versi 23.00 for Windows*.

c. Menarik kesimpulan, membuat diskusi dan saran.

Berdasarkan data yang telah dianalisis maka peneliti harus mengambil kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh. Selanjutnya peneliti akan mengadakan diskusi mengenai hasil yang telah diperoleh dan membuat saran sesuai dengan kebutuhan yang harus diperoleh responden.

3.8. Teknik Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah data, menganalisa data hasil penelitian untuk diuji kebenarannya, kemudian akan diperoleh suatu kesimpulan dari penelitian tersebut.

Penelitian ini berjenisakan penelitian kuantitatif, di mana prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasional (Neuman, W. Lawrence, 2013). Maksud korelasional dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan analisis statistik dengan bantuan *SPSS Versi 23.00 for Windows*. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara organizational citizenship behavior dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai adalah analisis korelasi. Peneliti menggunakan metode analisis korelasi karena metode ini dipandang tepat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara organizational citizenship behavior dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi pegawai Bank Sumut cabang Kisaran.

Kemudian untuk mengetahui arah hubungan antar variabel tersebut beserta angka besaran untuk menunjukkan seberapa besar mempengaruhi komitmen organisasi. Menurut Sugiyono (2013) analisis regresi digunakan apabila peneliti ingin mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksikan melalui variabel bebas. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel terikat (komitmen organisasi) dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel bebas (organizational citizenship behavior) dan (iklim organisasi). Analisis regresi

berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal atau satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Rumus analisis regresi berganda, sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau variabel response

X = Variabel bebas atau variabel predictor

A = Konstanta

B = Slope atau Koefisien estimate

Asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis data dengan teknik analisis regresi berganda adalah:

- a. Uji normalitas, digunakan untuk mengkaji apakah data sampel dari populasi mengikuti suatu distribusi normal statistik (Santoso, 2002). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan statistic uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness*.
- b. Uji linearitas, merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linear tidaknya suatu distribusi data penelitian. Bila harga F empirik lebih kecil dari pada F teoritik, berarti data yang diteliti berbentuk linear.
- c. Selanjutnya dilakukan perhitungan mean hipotetik dan mean empirik dengan memperhatikan standar deviasi untuk mengetahui kategori setiap variable penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis regresi berganda, maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Ada hubungan positif yang signifikan antara *organization citizenship behavior* dengan komitmen organisasi dilihat dari nilai pearson correlation $r_{x1y} = 0.997$ dengan $p = 0.000 < 0.050$, artinya ada hubungan positif *organization citizenship behavior* dengan komitmen organisasi, semakin tinggi *organization citizenship behavior* maka semakin tinggi komitmen organisasi pegawai Bank Sumut cabang Kisaran, kontribusi *organization citizenship behavior* terhadap komitmen organisasi sebesar 99.3 %.
2. Ada hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dengan komitmen organisasi yang dilihat dari nilai person correlation $r_{x2y} = 0.992$ dengan $p = 0.000 < 0.050$, artinya ada hubungan positif iklim organisasi dengan komitmen organisasi, semakin baik iklim organisasi maka semakin tinggi komitmen organisasi pegawai Bank Sumut cabang Kisaran, kontribusi iklim organisasi terhadap komitmen organisasi sebesar 98.4 %.
3. Ada hubungan positif yang signifikan antara *organization citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi dengan menggunakan metode analisis regresi, diketahui bahwa nilai $R^2 = 0.998$

dengan $p = 0.000 < 0.050$, artinya ada hubungan positif *organization citizenship behavior* dan iklim organisasi dengan komitmen organisasi, semakin tinggi *organization citizenship behavior* dan semakin baik iklim organisasi maka semakin tinggi pula komitmen organisasi pegawai Bank Sumut cabang Kisaran, kontribusi *organization citizenship behavior* dan iklim organisasi terhadap komitmen organisasi adalah sebesar 99.5 %.

5.2. Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan di atas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya :

1. Bagi Pihak Perusahaan

PT. Bank Sumut Cabang Kisaran disarankan untuk lebih memperhatikan kebiasaan karyawan dalam bekerja, bila kebiasaan tersebut belum menunjukkan iklim organisasi yang terlihat dari kinerja karyawan maka perusahaan dapat mengganti peraturan yang lebih baik lagi guna untuk memberi iklim organisasi kepada karyawan, sehingga karyawan akan bertahan lama di perusahaan tersebut.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti lainnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel bebas yang lainnya seperti kepemimpinan, keluarga, komunikasi interpersonal dan lain nya yang dapat merubah variabel terikat dalam penelitian ini yaitu komitmen organisasi. Kemudian peneliti selanjutnya alangkah baiknya bila menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan

kualitatif agar hasil dari penelitian tersebut dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat serta meluaskan sampel penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Arishanti klara I. 2017. Budaya Organisasi, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Karyawan *Jurnal Psikologi Volume 1, No. 1*.
- Ansel M.F. & Wijono S., 2012. Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Polisi Di Kepolisian Resor (Polres) End. *Jurnal Program Pascasarjana Magister Sains Psikologi, Universitas Kristen Satya Wacana. Vol. 05 No. 02*.
- Arikunto 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Darto mariman. 2014. Peran Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator / Volume 10* .
- Dessler, Gary, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT. Indeks.
- Herlina T.E. & Bachir A.A, 2015, Pengaruh Karakteristik Demografi Dan Iklim Organisasi Terhadap *Quality Of Work Life* (QWL) Dosen Politeknik Kesehatan Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 3, Nomor 3*.
- Kumara Bogy J.G. 2014. Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Naskah Publikasi. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kuntrojo, H. Zainuddin Sri Drs, Mpsi. 2002. *Komitmen Organisasi*. Jakarta.
- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson D. E. 2002. *The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and MetaAnalysis*. DOI: 10.1037//0021-9010.87.1.52 .
https://www.researchgate.net/publication/11448834_The_Nature_and_Dimensionality_of_Organizational_Citizenship_Behavior_A_Critical_Review_and_Meta-Analysis
- Naqshbandi, M. Muzammil & Kaur, Sharan. 2011. *A Study of Organizational Citizenship Behaviors, Organizational Structure and Open Innovation*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2. No. 6
- Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*. Jakarta: Indeks

- Putri yumna D., dkk. 2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 46 No.1.*
- Rahayu F.D., 2012, Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Komitmen Organisasi Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Syaiful Anwar Malang. Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan. *Jurnal Psikologi, Agustus 2012, Vol. 1, No. 2, hal 61-73.*
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior Edition 15.* New Jersey: Pearson Education
- Rahmah Aisyatur & Ranu M.E. 2013. Peran Budaya Kerja Dan Iklim Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan. *Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya.*
- Susanty Etty, 2012. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Pada Universitas Terbuka. *Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 8, Nomor 2, September 2012, 121-134.*
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Suseno miftahun N. 2010. Pengaruh Dukungan Sosial dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi dengan Mediator Motivasi Kerja. *Jurnal Psikologi Volume 37, No. 1, Juni 2010: 94 – 109.*
- Tarigan G.K. 2016. Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kedisiplinan Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Samarinda. *eJournal Psikologi, 2016, 4 (4): 472-480, ISSN 2477-2674, ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id.*
- Turnley, W.H., Bolino, M.C., Lester, S.W., & Bloodgood, J.M. 2003. *The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors.* Journal. USA: Elsevier Science Inc.
- Triningsih, E., & Salmah, W.2003. Pengaruh Atribut Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Psikologi.* Vol.1, 89-101.
- Wuri N. & Suhariadi F. 2015. Hubungan Antara Iklim Organisasi dengan Perilaku Kerja Inovatif pada Karyawan Industri Kreatif. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol. 04 No. 3.*
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan.* Jakarta: Rajawali Pers.

Wuri N. & Suhariadi F. 2015. Hubungan Antara Iklim Organisasi dengan Perilaku Kerja Inovatif pada Karyawan Industri Kreatif. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol. 04 No. 3*.

Widyastuti Endang, dkk. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Psikologi Tabularasa Volume 9, No.1, April 2014: 66-76*.



1. UJI VALIDITAS

Reliability

Scale: OCB VALID.RELI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	53,19	162,271	,619	,917
VAR00002	53,83	165,298	,480	,919
VAR00003	53,70	160,638	,624	,916
VAR00004	53,19	169,464	,361	,921
VAR00005	53,15	170,092	,318	,922
VAR00006	53,62	166,355	,430	,920
VAR00007	53,04	164,845	,567	,918
VAR00008	53,43	169,366	,339	,922
VAR00009	53,66	165,613	,547	,918
VAR00010	53,53	158,639	,751	,914
VAR00011	53,79	162,975	,557	,918
VAR00012	53,36	167,696	,407	,920
VAR00013	53,40	161,013	,625	,916
VAR00014	53,06	162,862	,635	,916
VAR00015	53,57	166,558	,452	,920
VAR00016	53,36	167,657	,433	,920
VAR00017	53,45	153,829	,730	,914
VAR00018	53,23	171,063	,272	,923
VAR00019	53,60	154,013	,770	,913
VAR00020	53,62	153,624	,774	,913
VAR00021	53,60	154,013	,770	,913
VAR00022	53,62	153,624	,774	,913

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
56,00	178,000	13,342	22

Reliability

Scale: IO VALID.RELI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	89,25	412,266	,677	,948
VAR00002	89,89	416,833	,546	,949
VAR00003	89,75	409,227	,690	,948
VAR00004	89,25	422,727	,456	,950
VAR00005	89,21	423,206	,425	,950
VAR00006	89,68	419,761	,464	,950
VAR00007	89,09	416,818	,617	,949
VAR00008	89,49	425,409	,351	,950
VAR00009	89,72	418,938	,571	,949
VAR00010	89,58	408,094	,764	,947
VAR00011	89,85	413,900	,602	,949
VAR00012	89,42	420,786	,472	,949
VAR00013	89,45	412,137	,634	,948
VAR00014	89,11	413,372	,691	,948
VAR00015	89,62	421,509	,448	,950
VAR00016	89,42	422,901	,437	,950
VAR00017	89,51	402,832	,691	,948
VAR00018	89,28	428,476	,273	,951
VAR00019	89,66	404,998	,686	,948
VAR00020	89,68	404,337	,692	,948
VAR00021	89,66	404,998	,686	,948
VAR00022	89,68	404,337	,692	,948
VAR00023	89,25	412,266	,677	,948
VAR00024	89,89	416,833	,546	,949
VAR00025	89,75	409,227	,690	,948
VAR00026	89,25	422,727	,456	,950
VAR00027	89,21	423,206	,425	,950
VAR00028	89,68	419,761	,464	,950
VAR00029	89,09	416,818	,617	,949
VAR00030	89,49	425,409	,351	,950
VAR00031	89,72	418,938	,571	,949
VAR00032	89,58	408,094	,764	,947
VAR00033	89,85	413,900	,602	,949
VAR00034	89,42	420,786	,472	,949
VAR00035	89,45	412,137	,634	,948
VAR00036	89,11	413,372	,691	,948

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
92,06	439,054	20,954	36

Reliability

Scale: KO VALID.RELI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	58,17	192,528	,668	,924
VAR00002	58,81	195,502	,541	,926
VAR00003	58,68	191,299	,649	,924
VAR00004	58,17	200,951	,390	,928
VAR00005	58,13	202,001	,331	,929
VAR00006	58,60	197,975	,440	,927
VAR00007	58,02	196,288	,579	,925
VAR00008	58,42	201,478	,341	,929
VAR00009	58,64	197,657	,536	,926
VAR00010	58,51	190,024	,742	,922
VAR00011	58,77	194,294	,566	,925
VAR00012	58,34	199,806	,402	,928
VAR00013	58,38	192,432	,624	,924
VAR00014	58,04	194,422	,634	,924
VAR00015	58,55	198,253	,460	,927
VAR00016	58,34	199,690	,431	,927
VAR00017	58,43	184,981	,716	,923
VAR00018	58,21	203,514	,266	,930
VAR00019	58,58	185,555	,742	,922
VAR00020	58,60	185,052	,749	,922
VAR00021	58,58	185,555	,742	,922
VAR00022	58,60	185,052	,749	,922
VAR00023	58,17	192,528	,668	,924
VAR00024	58,81	195,502	,541	,926

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60,98	210,865	14,521	24

2. UJI NORMALITAS

NPar Tests

UJI NORMALITAS

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	53	53,23	13,079	25	79
IKLIM ORGANISASI	53	89,28	20,700	41	131
KOMITMEN ORGANISASI	53	58,21	14,266	27	86

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	IKLIM ORGANISASI	KOMITMEN ORGANISASI
N		53	53	53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	53,23	89,28	58,21
	Std. Deviation	13,079	20,700	14,266
Most Extreme Differences	Absolute	,117	,075	,090
	Positive	,117	,063	,090
	Negative	-,075	-,075	-,060
Test Statistic		,117	,075	,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		,066 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

3. HASIL UJI LINEARITAS

Means – UJI LINIERITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KOMITMEN ORGANISASI * ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	53	100,0%	0	0,0%	53	100,0%
KOMITMEN ORGANISASI * IKLIM ORGANISASI	53	100,0%	0	0,0%	53	100,0%

KOMITMEN ORGANISASI * ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
KOMITMEN ORGANISASI * ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	Between Groups	(Combined)	10554,717	27
		Linearity	10513,297	1
		Deviation from Linearity	41,420	26
	Within Groups	28,000	25	
Total			10582,717	52

ANOVA Table

			Mean Square	F
KOMITMEN ORGANISASI * ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	Between Groups	(Combined)	390,915	349,032
		Linearity	10513,297	9386,872
		Deviation from Linearity	1,593	1,422
	Within Groups	1,120		
Total				

ANOVA Table

			Sig.
KOMITMEN ORGANISASI * ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	Between Groups	(Combined)	,000
		Linearity	,000
		Deviation from Linearity	,191
	Within Groups		
Total			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KOMITMEN ORGANISASI * ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	,997	,993	,999	,997

KOMITMEN ORGANISASI * IKLIM ORGANISASI

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
KOMITMEN ORGANISASI * IKLIM ORGANISASI	Between Groups	(Combined)	10566,217	37
		Linearity	10408,938	1
		Deviation from Linearity	157,279	36
Within Groups			16,500	15
Total			10582,717	52

ANOVA Table

			Mean Square	F
KOMITMEN ORGANISASI * IKLIM ORGANISASI	Between Groups	(Combined)	285,573	259,612
		Linearity	10408,938	9462,671
		Deviation from Linearity	4,369	3,972
Within Groups			1,100	
Total				

ANOVA Table

			Sig
KOMITMEN ORGANISASI * IKLIM ORGANISASI	Between Groups	(Combined)	,000
		Linearity	,000
		Deviation from Linearity	,003
Within Groups			
Total			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KOMITMEN ORGANISASI * IKLIM ORGANISASI	,992	,984	,999	,998

4. UJI REGRESSION

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	IKLIM ORGANISASI, ORGANIZATIO N CITIZENSHIP BEHAVIOR ^b		Enter

a. Dependent Variable: KOMITMEN ORGANISASI

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,998 ^a	,995	,995	1,006

a. Predictors: (Constant), IKLIM ORGANISASI, ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR

b. Dependent Variable: KOMITMEN ORGANISASI

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10532,143	2	5266,071	5206,292	,000 ^b
	Residual	50,574	50	1,011		
	Total	10582,717	52			

a. Dependent Variable: KOMITMEN ORGANISASI

b. Predictors: (Constant), IKLIM ORGANISASI, ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-,820	,643		-1,274
	ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	,784	,071	,719	11,037
	IKLIM ORGANISASI	,194	,045	,281	4,316

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	,208
	ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	,000
	IKLIM ORGANISASI	,000

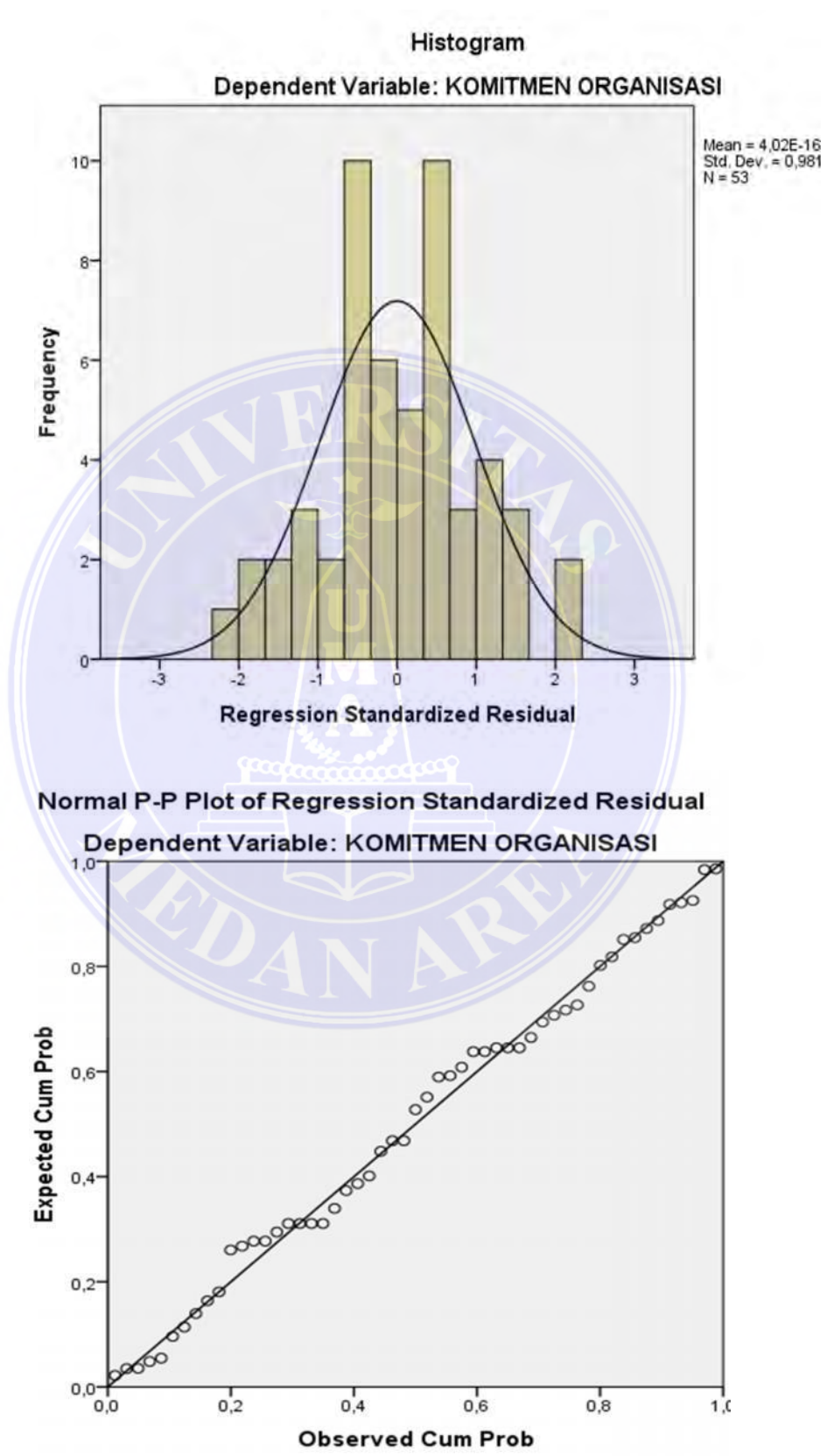
a. Dependent Variable: KOMITMEN ORGANISASI

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26,72	86,50	58,21	14,232	53
Residual	-2,026	2,203	,000	,986	53
Std. Predicted Value	-2,212	1,988	,000	1,000	53
Std. Residual	-2,015	2,190	,000	,981	53

a. Dependent Variable: KOMITMEN ORGANISASI

Charts



5. UJI CORRELATONS

Correlations

		ORGANIZATIO N CITIZENSHIP BEHAVIOR	IKLIM ORGANISASI	KOMITMEN ORGANISASI
ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR	Pearson Correlation	1	,989**	,997**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	53	53	53
IKLIM ORGANISASI	Pearson Correlation	,989**	1	,992**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	53	53	53
KOMITMEN ORGANISASI	Pearson Correlation	,997**	,992**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	53	53	53

- Blueprint Iklim Organisasi

Variabel	Dimensi	Indikator	Aitem	
			Favorable	Unfavorable
Iklim Organisasi	Kepercayaan	Seberapa besar kepercayaan yang diberikan kepada setiap karyawan untuk melaksanakan tugasnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya dipercaya menjalankan pencairan dana langsung dengan nasabah 2. Saya tidak diawasi bila diskusi dengan nasabah 3. Saya setiap hari di delegasikan untuk menjaga kepercayaan nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya diawasi setiap saat bila melakukan pencairan dana dengan nasabah 2. saya tidak dipercaya untuk menjalankan program pencairan dana sendirian 3. Saya tidak diberi wewenang untuk menjaga uang sendirian walaupun terpantau cctv
	Pembuatan keputusan bersama	Seberapa jauh karyawan dilibatkan dalam membuat keputusan di dalam perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap ada program baru saya pasti dilibatkan 2. Manajemen selalu memberitahu saya untuk ikut rapat kerja peraturan baru 3. Atasan saya sering menanyakan pendapat saya tentang perkembangan perusahaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen tidak pernah melibatkan pegawai dalam mengambil keputusan 2. Manajemen tidak pernah menanyakan pendapat pegawai untuk kemajuan perusahaan 3. Pendapat pegawai tidak mempengaruhi keputusan manajemen
	Kejujuran	Seberapa kuat kejujuran yang ada pada setiap karyawan di dalam melaksanakan tugasnya masing-masing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai selalu melaporkan data yang sebenarnya 2. Pegawai melaksanakan tugasnya dengan terbuka 3. Informasi yang tidak reliabel selalu diluruskan oleh pegawai yang lainnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai suka memanipulasi data nasabah 2. Pegawai biasanya merancang dana lebih besar dari yang seharusnya 3. Pegawai memberikan laporan yang tidak valid dari nasabah
	Komunikasi	Seperti apa komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan maupun antara atasan dengan bawahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dan manajer selalu berbicara dengan baik 2. Sesama pegawai saling mendukung pekerjaan. 3. Komunikasi antara atasan dan bawahan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesama pegawai selalu terjadi kekeliruan komunikasi 2. Manajer tidak menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan para pegawai

			berjalan dengan baik	3. Komunikasi di dalam perusahaan ini tidak berjalan dengan lancar
	Fleksibilitas	Bagaimana kebebasan bergerak, berpikir dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan saya tidak statis 2. Peraturan dalam bekerja tidak membuat pegawai kaku 3. Inovasi dalam bekerja diutamakan disini 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja harus sesuai dengan standar dan prosedur 2. Jadwal pekerjaan pegawai sangat kaku 3. Pegawai dilarang memberikan ide baru
	Resiko pekerjaan	Seberapa besar resiko pekerjaan yang akan ditanggung oleh karyawan selama bekerja di perusahaan tersebut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan sebagai pendamping nasabah lebih mudah 2. Pekerjaan saya memiliki sedikit resiko 3. Perusahaan saya menanggung resiko kecelakaan dalam bekerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan saya tidak memiliki asuransi untuk pegawainya 2. Pegawai bertanggung jawab atas resiko kecelakaan yang terjadi 3. Perusahaan tidak memiliki fasilitas kesehatan

- Blueprint Komitmen Organisasi

Variabel	Aspek	Indikator	Aitem	
			Favorable	Unfavorable
Komitmen Organisasi	Keinginan	Komitmen sebagai kelekatan afeksi kepada organisasi, merupakan proses sikap dimana seseorang berpikir tentang hubungannya dengan organisasi dengan mempertimbangkan kesesuaian antara nilai dan tujuannya dengan nilai dan tujuan organisasi.	1. Saya sangat bangga menjadi pegawai di perusahaan ini. 2. Saya menikmati bicara perusahaan ini dengan nasabah diluar. 3. Saya merasa masalah perusahaan seperti masalah pribadi saya. 4. Saya merasa bisa dengan mudah menyatu pada perusahaan ini.	1. Saya merasa bukan pegawai di perusahaan ini. 2. Saya tidak merasa terikat secara batin dengan perusahaan ini. 3. Perusahaan ini tidak memberi saya rasa ingin bertahan. 4. Saya tidak memiliki hubungan yang baik dengan nasabah perusahaan ini.
	Kebutuhan	Komitmen dipandang sebagai biaya yang timbul jika meninggalkan organisasi, persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan perusahaan.	1. Saya tetap bekerja walaupun jauh dari rumah saya. 2. Saya tetap hadir walaupun sakit ringan. 3. Saya merasa rugi bila meninggalkan perusahaan ini.	1. Saya lebih senang mengulur waktu pada jam istirahat. 2. Saya tidak merasa butuh dengan pekerjaan disini 3. Saya tidak merasa rugi bila keluar dari perusahaan ini

- **Blueprint *Organizational Citizenship Behavior***

Variabel	Aspek	Indikator	Aitem	
			Favorable	Unfavorable
Organizational Citizenship Behavior	<i>Obedience</i> (ketaatan)	Bentuk penerimaan atas peraturan, pekerjaan, dan kebijakan-kebijakan yang ada dalam perusahaan. Ketaatan dapat ditunjukkan dengan menghormati aturan, ketepatan waktu hadir di kantor, ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas, dan kepedulian terhadap karyawan lainnya dalam perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya datang tepat waktu 2. Saya tidak pernah absen dalam rapat 3. Saya mematuhi aturan yang ada 4. Saya mengerjakan tugas dengan baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sulit datang tepat waktu 2. Saya cenderung absen dalam rapat 3. Saya lebih suka melanggar peraturan 4. Saya malas mengerjakan tugas
	<i>Loyalty</i> (kesetiaan)	Terhadap kesetiaan pada pemimpin dan organisasi secara keseluruhan melebihi dari kepentingannya sendiri. Loyalitas juga termasuk perilaku membela organisasi dari ancaman, memberikan kontribusi demi reputasi perusahaan yang baik, dan bekerja sama dengan orang lain untuk melayani kepentingan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya senang berada di kantor 2. Saya membicarakan hal baik tentang perusahaan 3. Saya bekerja sama untuk kemajuan perusahaan 4. Saya merasa penting untuk membela perusahaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya lebih senang mangkir bekerja 2. Saya merasa perlu membongkar keburukan perusahaan 3. Saya lebih suka kerja sendiri 4. Saya tidak mau membela kepentingan perusahaan
	<i>Participation</i> (partisipasi)	Ketertarikan seseorang untuk mau terlibat dan bertanggung jawab dalam urusan organisasi. Partisipasi dalam organisasi dapat terlihat dengan perilaku hadir ke pertemuan-pertemuan, mengikuti informasi yang berkembang di perusahaan, berbagi opini dan ide-ide dengan karyawan lainnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya selalu tau kabar terbaru tentang perusahaan 2. Saya pasti hadir dalam rapat perusahaan 3. Saya merasa urusan perusahaan adalah urusan saya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya tidak peduli dengan perkembangan perusahaan 2. Saya lebih senang tidak mengikuti rapat 3. Saya kurang suka berpartisipasi aktif di dalam perusahaan

Kuesioner A Iklim Organisasi

IDENTITAS RESPONDAN

Nama (Inisial) :
Usia :
Lama Bekerja :
Asal Perusahaan/Bank :

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan yang **sesuai** dengan diri saudara yaitu dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban yang saudara berikan adalah BENAR, karena ini bukanlah suatu tes.

BENTUK PERNYATAAN

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya dipercaya menjalankan pencairan dana langsung dengan nasabah				
2	Saya tidak diawasi bila diskusi dengan nasabah				
3	Saya setiap hari di delegasikan untuk menjaga kepercayaan nasabah				
4	Saya diawasi setiap saat bila melakukan pencairan dana dengan nasabah				
5	saya tidak dipercaya untuk menjalankan program pencairan dana sendirian				
6	Saya tidak diberi wewenang untuk menjaga uang sendirian walaupun terpantau cctv				
7	Setiap ada program baru saya pasti dilibatkan				
8	Manajemen selalu memberitahu saya untuk ikut rapat kerja peraturan baru				
9	Atasan saya sering menanyakan pendapat saya tentang perkembangan perusahaan				
10	Manajemen tidak pernah melibatkan pegawai dalam mengambil keputusan				
11	Manajemen tidak pernah menanyakan pendapat pegawai untuk kemajuan perusahaan				
12	Pendapat pegawai tidak mempengaruhi keputusan manajemen				
13	Pegawai selalu melaporkan data yang sebenarnya				
14	Pegawai melaksanakan tugasnya dengan terbuka				
15	Informasi yang tidak reliabel selalu diluruskan oleh pegawai yang lainnya				
16	Pegawai suka memanipulasi data nasabah				
17	Pegawai biasanya merancang dana lebih besar dari yang seharusnya				
18	Pegawai memberikan laporan yang tidak valid dari nasabah				
19	Pegawai dan manajer selalu berbicara dengan baik				
20	Sesama pegawai saling mendukung pekerjaan				
21	Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik				
22	Sesama pegawai selalu terjadi kekeliruan komunikasi				
23	Manajer tidak menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan para pegawai				
24	Komunikasi di dalam perusahaan ini tidak berjalan dengan lancar				
25	Pekerjaan saya tidak statis				

26	Peraturan dalam bekerja tidak membuat pegawai kaku				
27	Inovasi dalam bekerja diutamakan disini				
28	Bekerja harus sesuai dengan standar dan prosedur				
29	Jadwal pekerjaan pegawai sangat kaku				
30	Pegawai dilarang memberikan ide baru				
31	Pekerjaan sebagai pendamping nasabah lebih mudah				
32	Pekerjaan saya memiliki sedikit resiko				
33	Perusahaan saya menanggung resiko kecelakaan dalam bekerja				
34	Perusahaan saya tidak memiliki asuransi untuk pegawainya				
35	Pegawai bertanggung jawab atas resiko kecelakaan yang terjadi				
36	Perusahaan tidak memiliki fasilitas kesehatan				



Kuesioner B

Komitmen Organisasi

Identitas Respondan

Nama (Inisial) :

Usia :

Lama Bekerja :

Asal Perusahaan/Bank :

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan yang **sesuai** dengan diri saudara yaitu dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban yang saudara berikan adalah BENAR, karena ini bukanlah suatu tes.

BENTUK PERNYATAAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sangat bangga menjadi pegawai di perusahaan ini				
2	Saya menikmati bicara perusahaan ini dengan nasabah diluar				
3	Saya merasa masalah perusahaan seperti masalah pribadi saya				
4	Saya merasa bisa dengan mudah menyatu pada perusahaan ini				
5	Saya merasa bukan pegawai di perusahaan ini				
6	Saya tidak merasa terikat secara batin dengan perusahaan ini				
7	Perusahaan ini tidak memberi saya rasa ingin bertahan				
8	Saya tidak memiliki hubungan yang baik dengan nasabah perusahaan ini				
9	Saya tetap bekerja walaupun jauh dari rumah saya				
10	Saya tetap hadir walaupun sakit ringan				
11	Saya merasa rugi bila meninggalkan perusahaan ini				
12	Saya lebih senang mengulur waktu pada jam istirahat				
13	Saya tidak merasa butuh dengan pekerjaan disini				
14	Saya tidak merasa rugi bila keluar dari perusahaan ini				
15	Saya kerja secara maksimal di perusahaan ini				
16	Pindah pekerjaan bukan ide yang baik bagi saya				
17	Saya merasa harus memberikan yang terbaik				
18	Saya merasa bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik				
19	Saya totalitas dalam bekerja				
20	Saya tidak merasa bertanggung jawab memajukan perusahaan ini				
21	Pindah ke pekerjaan lain memang menjadi tujuan saya				
22	Loyalitas tidak bagian dari diri saya				
23	Saya tidak malu bila kerja asal-asalan				
24	Saya merasa tidak perlu bekerja secara maksimal				

Kuesioner C

Organizational Citizenship Behavior

Identitas Respondan

Nama (Inisial) :

Usia :

Lama Bekerja :

Asal Perusahaan/Bank :

PETUNJUK PENGISIAN

Saudara diminta untuk mengisi pernyataan yang **sesuai** dengan diri saudara yaitu dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban yang saudara berikan adalah BENAR, karena ini bukanlah suatu tes.

BENTUK PERNYATAAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya datang tepat waktu				
2	Saya tidak pernah absen dalam rapat				
3	Saya mematuhi aturan yang ada				
4	Saya mengerjakan tugas dengan baik				
5	Saya sulit datang tepat waktu				
6	Saya cenderung absen dalam rapat				
7	Saya lebih suka melanggar peraturan				
8	Saya malas mengerjakan tugas				
9	Saya senang berada di kantor				
10	Saya membicarakan hal baik tentang perusahaan				
11	Saya bekerja sama untuk kemajuan perusahaan				
12	Saya merasa penting untuk membela perusahaan				
13	Saya lebih senang mangkir bekerja				
14	Saya merasa perlu membongkar keburukan perusahaan				
15	Saya lebih suka kerja sendiri				
16	Saya tidak mau membela kepentingan perusahaan				
17	Saya selalu tau kabar terbaru tentang perusahaan				
18	Saya pasti hadir dalam rapat perusahaan				
19	Saya merasa urusan perusahaan adalah urusan saya				
20	Saya tidak peduli dengan perkembangan perusahaan				
21	Saya lebih senang tidak mengikuti rapat				
22	Saya kurang suka berpartisipasi aktif di dalam perusahaan				



KANTOR PUSAT
 Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
 Phone : (061) 4155100 - 4515100
 Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : 755 /KC06-OPS/SK2022

SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan surat dari Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area, hal izin melakukan penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Kisaran, maka dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini :

Nama : Juni Putri Sari Siagian
 NPM : 211504062

Benar telah mengadakan penelitian di PT. Bank Sumut Cabang Kisaran pada tanggal 06 Januari s/d 06 Februari 2022 guna untuk melengkapi data tesis yang berjudul "Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* dan Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi Pegawai Bank Sumut Cabang Kisaran". Demikian surat keterangan diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

. . . Kisaran, 25 Mei 2022

Pasi Ops

 Dinan Syaputra
 Npp.2586.010884.010610