

**HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DAN SIKAP KERJA  
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
KARYAWAN PT. SUCOFINDO MEDAN**

**TESIS**

**OLEH**

**RAHMI AYUMI**

**NPM : 15.180.4.055**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/3/23

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)7/3/23

**HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DAN SIKAP KERJA  
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
KARYAWAN PT. SUCOFINDO MEDAN**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Magister Psikologi (M.Psi) pada Magister Psikologi Program  
Pascasarjana**

**Universitas Medan Area**

**OLEH**

**RAHMI AYUMI**

**NPM : 15.180.4.055**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**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 7/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)7/3/23

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DAN SIKAP  
KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR KARYAWAN PT. SUCOFINDO MEDAN**

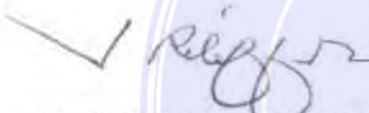
**NAMA : Rahmi Ayumi**


**NPM : 151804055**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

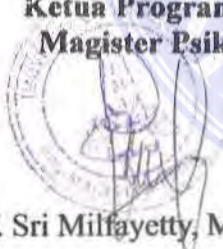
**Pembimbing II**

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

  
**Suryani Hardjo., S.Psi, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Psikologi**

**Direktur**

  
**Prof. Sri Milfayetty, MS Kons, S.Psi**

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

Telah di uji pada Tanggal 14 Juni 2017

---

Nama : Rahmi Ayumi

NPM : 151804055



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua** : Emmy Mariatin, MA, P. hD

**Sekretaris** : Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi

**Pembimbing I** : Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH

**Pembimbing II** : Suryani Hardjo, S.Psi, MA

**Penguji Tamu** : Prof. Sri Milfayetty, MS Kons, S.Psi



## 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,

Mei 2017



Rahmi Ayumi



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah mengijinkan peneliti menyelesaikan karya ilmiah yang sederhana ini dengan judul "HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DAN SIKAP KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN PT. SUCOFINDO MEDAN". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi (M.Psi) pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua penulis dan seluruh keluarga besar penulis yang menjadi sumber motivasi utama dan kepada teman-teman serta seluruh pihak yang mendukung penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2017

Peneliti

Rahmi Ayumi

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Assalamu 'alaikum. Wr.wb*

Alhamdulillah rabbi ' alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kasih sayang yang diberikan-Nya , sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “**Hubungan Dukungan Organisasi Dan Sikap Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Sucofindo Medan**”.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya tesis ini tidak dapat terlepas dari bantuan beberapa pihak. Alhamdulillah dengan keikhlasan dan bantuan dari berbagai pihak, sudah seharusnya peneliti menghaturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Iij. Retna Kuswardani, MS.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area, Prof. Dr. Millfayetty, MS. Kons dan Azhar Aziz, S.Psi, M.A.
4. Bapak Dr. Sjahril Effendy, M.Si., MA., M.Psi., MH sebagai Dosen Pembimbing I dalam penulisan tesis ini, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti.
5. Ibu Suryani Hardjo, S. Psi, MA selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran dalam mengarahkan dan memberikan saran dan kritik yang sangat berarti, serta memotivasi peneliti menyelesaikan tesis ini.



6. Bapak Heri Suprayitno, selaku Kepala cabang PT. Sucofindo Medan, yang telah memberikan kesempatan dan peluang kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Kepada kedua orang tuaku tersayang, Ayahanda Faisal Irfan, S.E dan Ibunda Sri Astuti dan kakak, adikku tercinta, doanya sungguh luar biasa, terima kasih sudah mengantarkan peneliti sampai saat ini.
8. Seluruh Dosen Magister Psikologi Universitas Medan Area.
9. Kepada seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Teman-teman seperjuangan satu angkatan di minat Psikologi Industri dan Organisasi terkhusus kepada kak vitri, uni mona, sabrina saragih dan Sabrina anugrahi, yang banyak memberi masukan dan motivasi, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini didalam mengikuti perkuliahan sampai selesainya penulisan ini.
11. Kepada seluruh responden di PT. Sucofindo Medan yang telah bersedia membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih bagi setiap pembaca berharap agar kiranya tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamua'alaikum.wr.wb*

Medan, Mei 2017

Peneliti

Rahmi Ayumi



## ABSTRAK

**RAHMI AYUMI. Hubungan Dukungan Organisasi dan Sikap Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Sucofindo Medan. Magister Psikologi. Program Pascasarjana. Universitas Medan Area. 2017**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara dukungan organisasi dan sikap kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Sucofindo Medan. Hal ini dilatar belakangi oleh adanya masalah rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Sucofindo Medan. Populasi adalah seluruh karyawan PT. Sucofindo Medan yang berjumlah 127 orang, tehnik pengumpulan data adalah total sampling. Metode pengumpulan data adalah skala, yaitu skala dukungan organisasi, skala sikap kerja dan skala *Organizational Citizenship Behavior*. Metode analisis data adalah Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara dukungan organisasi dan sikap kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Sucofindo Medan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{reg} = 296,822$ ; koefisien korelasi  $r_{s1x2y} = 0,910$ ;  $p < 0,001$ . 2). Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara dukungan organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Sucofindo Medan, dengan koefisien korelasi  $r_{x1y} = 0,869$ ;  $p < 0,001$ ; dan bobot sumbangan efektif sebesar 75,5%. 3). Ada hubungan positif yang signifikan antara sikap kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*, dengan koefisien korelasi  $r_{s2y} = 0,863$ ;  $p < 0,001$ ; dan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 74,5%. Total sumbangan efektif dari kedua variable bebas (dukungan organisasi dan sikap kerja) terhadap *Organizational citizenship behavior* karyawan PT. Sucofindo Medan adalah sebesar 82,7%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 17,3% pengaruh dari faktor lain terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior*, dukungan organisasi, sikap kerja.

## ABSTRACT

**RAIIMI AYUMI. Relationship Organizational Support and Work Attitude with Organizational Citizenship Behavior Employees PT. Sucofindo Medan. Magister Psychology, Post Graduate Program. Universitas Medan Area. 2017**

*This research aims to know the relationship between organizational support and work attitude toward Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Sucofindo Medan. This is motivated by the problem of low behavior Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Sucofindo Medan. The population is all employees of PT. Sucofindo Medan which amounts to 127 people, data collection technique is total sampling. Data collection method is scale, that is scale of organization support, work attitude scale and scale Organizational Citizenship Behavior. Method of data analysis is Multiple Regression Analysis. The result of research indicate that: 1). There is a very significant positive relationship between organizational support and work attitude towards Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Sucofindo Medan. This is indicated by the value of Freg = 296,822; Correlation coefficient  $r_{x_1x_2y} = 0,910$ ;  $P < 0,001$ . 2). There is a very significant positive relationship between organizational support with Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Sucofindo Medan, with correlation coefficient  $r_{x_1y} = 0,869$ ;  $P < 0,001$ ; And the effective contribution weight of 75,5%. 3). There is a significant positive relationship between work attitude with Organizational Citizenship Behavior, with correlation coefficient  $r_{x_2y} = 0,863$ ;  $P < 0,001$ ; And an effective contribution of 74,5%. Total effective contribution of both independent variables (organizational support and work attitude) to organizational citizenship behavior of PT. Sucofindo Medan is 82,7%. From this result note that there is still 17,3% influence from other factor to Organizational Citizenship Behavior.*

*Keywords: Organizational Citizenship Behavior, organizational support work attitude.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I :           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II :         LANDASAN TEORI</b>	
<b>2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i></b>	
2.1.1 Pengertian OCB .....	11
2.1.2 Aspek-aspek OCB .....	14
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB .....	16
2.1.4 Implikasi OCB .....	20
<b>2.2 Dukungan Organisasi</b>	
2.2.2 Pengertian Dukungan Organisasi .....	21
2.2.3. Aspek-aspek Dukungan Organisasi .....	23
<b>2.3 Sikap</b>	
2.3.1 Pengertian Sikap .....	23
2.3.2 Pengertian Sikap Kerja .....	28

2.3.3	Aspek-aspek Sikap Kerja .....	29
2.4	Hubungan Dukungan Organisasi & Sikap Kerja dengan OCB pada Karyawan Sucofindo Medan.....	30
2.5	Hubungan Dukungan Organisasi Dengan OCB pada Karyawan Sucofindo Medan .....	33
2.6	Hubungan Sikap Kerja Dengan OCB pada Karyawan Sucofindo Medan .....	34
2.7	Kerangka Konsep .....	36
2.8	Hipotesis .....	36
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian .....	38
3.3	Defenisi Operasional Penelitian .....	38
3.4	Populasi, Sampel & Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	45
3.6	Metode Analisis Data .....	47
<b>BAB IV : PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Orientasi Kanchah .....	48
4.2	Persiapan Penelitian .....	49
4.3	Uji Coba Alat Ukur .....	53
4.4	Pelaksanaan Penelitian .....	57
4.4.1	Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	58
4.4.2	Pembahasan.....	66
<b>BAB V : PENUTUP</b>		
1.1	Kesimpulan.....	73
1.2	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Konsep.....	34



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1: Blue Print Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	40
Tabel 2: Kisi-kisi Skala Dukungan Organisasi .....	41
Tabel 3: Kisi-kisi Distribusi Butir Skala Sikap Kerja .....	42
Tabel 4.1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala OCB Sebelum Uji Coba .....	50
Tabel 4.2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Dukungan Organisasi Sebelum Uji Coba .....	51
Tabel 4.3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Sikap Kerja Sebelum Uji Coba .....	52
Tabel 4.4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala OCB Setelah Uji Coba .....	54
Tabel 4.5. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Dukungan organisasi Setelah Uji Coba .....	55
Tabel 4.6. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Sikap Kerja Setelah Uji Coba .....	56
Tabel 4.7. Rangkuman hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	59
Tabel 4.8. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan .....	60
Tabel 4.9. Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi .....	61
Tabel 4.10. Rangkuman Hasil Perhitungan Perbandingan Bobot Variabel Bebas .....	61
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Skala Penelitian Uji Coba .....	80
2. Skala Penelitian .....	89
3. Data Uji Coba Penelitian .....	97
4. Data Penelitian .....	107
5. Hasil Analisis Data .....	118
6. Surat Izin Pegambilan Data Penelitian .....	127
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	128





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Schemerhorn (1998) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu dimensi utama dalam organisasi dan pemeran central pendayagunaan sumber – sumber yang lain. Keefektifan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan akan dipengaruhi oleh kualitas dari anggota organisasi (Filedmen & Arnold, 1985), khususnya perilaku dari para anggota tersebut, atau dengan kata lain kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu (Gibson, 1996)

Sujak (1990) mengemukakan bahwa organisasi tempat individu melakukan aktivitas kerja adalah sebuah institusi yang memiliki visi dan misi saat didirikan. Dengan banyaknya jumlah orang atau pegawai di dalam suatu organisasi tersebut serta dengan latar belakang yang berbeda-beda maka sudah semestinya diperlukan aturan-aturan yang fundamental yang berlaku agar seluruh perilaku para SDM baik dalam menjalankan tugas maupun berperilaku dalam interaksinya dengan sesama anggota organisasi relevan dengan tujuan organisasi tersebut serta dapat diaplikasikan oleh seluruh team yang tergabung dalam kelompok.

Dinamika kerja di organisasi-organisasi seluruh dunia telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja tim (*Work team*). Efektifitas dan kinerja team ditentukan oleh kemampuan anggota tim bekerja dalam tim (*Work team*). Akan tetapi tidak semua orang mampu bekerja dalam tim, karena memerlukan



kemampuan individu untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerja sama dengan orang lain, membagi informasi, mengakui perbedaan dan mampu menyelesaikan konflik serta dapat menekan tujuan pribadi demi tujuan tim. (Gibson, 1996)

Kesulitan bekerja dalam tim terutama dialami oleh banyak pegawai di negara-negara barat, karena budaya nasional mereka yang sangat individualistis. Selain itu, sebelum menerapkan tim kerja, lingkungan kerja di negara-negara barat bersifat kompetitif yang menghargai pencapaian individual (Robbins, 2001). Oleh karena itu, diharapkan berkembang di negara-negara barat yang mempunyai nilai kolektivistik tinggi.

Menurut Hofstede (1991), Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai nilai kolektivistik tinggi dimana kepentingan kelompok berada di atas kepentingan individu, sehingga dapat dikatakan sistem tim kerja berkembang dengan baik di Indonesia.

Himam (2004) mengemukakan bahwa sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha untuk mengendalikan karyawan

menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan tidak hanya mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *inrole*, tetapi juga perilaku *extra-role* disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Peran tambahan atau *extra-role* yang dimiliki karyawan atau sering disebut juga dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh Katz (dalam Smith dkk, 1983) diidentifikasi tiga kategori perilaku karyawan yang diperlukan agar organisasi berfungsi dengan baik, efektif, dan efisien yaitu karyawan harus berada dalam sistem, melalui proses rekrutmen, rendahnya absensi dan *turn over*, karyawan melakukan tugas atau peran yang diminta sesuai dengan deskripsi tugasnya, dengan memenuhi standar kualitas maupun kuantitas yang ditetapkan dan



Menunjukkan perilaku inovatif dan spontan di luar deskripsi peran yang ditetapkan untuk mencapai tujuan, antara lain mau bekerja sama dengan rekan kerja, melindungi sumber daya organisasi, memberikan saran yang konstruktif bagi peningkatan kinerja departemen atau organisasi secara umum, meningkatkan kemampuan pribadi melebihi yang disyaratkan oleh organisasi, dan menciptakan iklim yang baik bagi organisasi di lingkungan luar.

Kategori pertama dan kedua di atas disebut sebagai *the in role behavior* sedangkan kategori yang terakhir sering disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB), biasa juga disebut dengan *the extra role behavior*. Berdasarkan ketiga kategori di atas, dapat disimpulkan bahwa sebuah organisasi tidak akan dapat efektif dan efisien apabila hanya mengandalkan pada perilaku-perilaku yang ada dalam deskripsi pekerjaan saja (*in-role*). Karyawan diharapkan mau berperilaku melebihi apa yang ada dalam deskripsi pekerjaannya (*extra-role*).

*Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. (Borman dan Motowidlo, 1993)

Alasan lain mengapa OCB berperan penting bagi upaya meningkatkan kinerja organisasi menurut Organ,(1998). adalah karena mengurangi kebutuhan akan sumber daya-sumber daya yang langka/mahal untuk fungsi-fungsi

perawatan/perbaikan dalam organisasi, memberi keleluasaan bagi karyawan untuk lebih produktif, meningkatkan produktifitas hubungan kerja atau manajerial, memfasilitasi terjadinya hubungan koordinasi yang efektif antara anggota tim dan antar kelompok kerja, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik minat dan mempertahankan orang-orang terbaiknya untuk bekerja disitu dengan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan (Organ,1988).

PT. Sucofindo merupakan perusahaan inspeksi pertama di Indonesia yang didukung oleh 2.646 tenaga profesional yang ahli dibidangnya di berbagai cabang dan titik layanan di berbagai kota di Indonesia perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, bisnis jasa pertama yang dimiliki PT.Sucofindo adalah cargo superintendence dan inspection, kemudian melalui analisis studi dan inovasi PT. Sucofindo melakukan diversifikasi jasa sehingga lahirlah jasa-jasa seperti *warehousing forwarding, analytical laboratories, industrial and marine engineering, fumigation and industrial hygiene*, dalam mencapai tujuan perusahaan karyawan harus melakukan pekerjaan yang tidak hanya ada dalam job description saja tetapi harus bisa memberikan sikap ekstra dalam menyelesaikan tugas mereka dan Fenomena yang ada di lingkungan karyawan PT. Sucofindo Medan adalah rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* yang ditandai dengan kurang kesediaan membantu rekan kerja, karyawan kurang mau melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, seperti acara perayaan hari besar keagamaan, masih sering juga terjadi konflik dengan rekan kerja, kurang bersedia melindungi properti organisasi karena merasa itu



tugas security atau OB, toleransi rendah pada situasi yang kurang ideal atau kurang menyenangkan di tempat kerja, dan kurang bersedia memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja.

Podsakoff et al, (2000) mengkategorikan faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* terdiri dari perbedaan individu; sikap pada pekerjaan sikap dan variabel kontekstual. A). Faktor internal terdiri dari;1). Perbedaan individu termasuk sifat yang stabil yang dimiliki individu. Beberapa perbedaan individu yang telah diperiksa sebagai faktor penyebab untuk OCB meliputi: kepribadian (misalnya kesadaran dan keramahan), kemampuan, pengalaman, pelatihan, pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, dan kebutuhan untuk otonomi, motivasi, kepribadian kebutuhan dan Nilai individu (Burton, 2003), 2). Sikap kerja adalah emosi dan kognisi yang berdasarkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi OCB antara lain : Komitmen organisasi persepsi kepemimpinan dan dukungan organisasi, Kepuasan kerja, Persepsi organisasi (*Perception of fairness*).B). Faktor-faktor kontekstual adalah pengaruh eksternal yang berasal dari pekerjaan, bekerja kelompok, organisasi, atau lingkungan. Variabel Kontekstual meliputi: karakteristik tugas, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, Karakteristik kelompok, organisasi budaya organisasi, profesionalisme , dan harapan peran sosial.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* di atas peneliti ingin menyoroti dukungan organisasi dan sikap kerja sebagai variabel dalam penelitian ini.

Menurut Klein, dkk., (2001) bahwa dukungan organisasi sangat diperlukan oleh karyawan untuk melaksanakan tugasnya. Dukungan diartikan sebagai kesenangan dan bantuan yang diterima melalui hubungan formal atau informal Organisasi yang mendukung, menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan (Hadipranata, 1999). Kecocokan ini ditunjukkan dengan perilaku yang positif terhadap organisasi, berusaha untuk tetap berada dalam organisasi, terlibat secara penuh dalam pekerjaan, memberikan kehidupan kerja yang lebih baik (Luthans, 1996). Karyawan menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif sehingga lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan, berusaha memelihara perilaku-perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahlian yang dimilikinya dalam melakukan tugas pekerja.

Stonner (1999) mengemukakan bahwa kesiapan individu untuk bekerja didahului oleh adanya proses kognitif dan efektif yang positif, keadaan tersebut akan dimunculkan dalam perilaku (psikomotor). Ketiga aspek ini menurut Ajzen (1999) jika diaplikasikan dalam dunia kerja merupakan sikap kerja yang positif. Sikap kerja yang positif akan mengarahkan individu atau karyawan untuk



dapat bekerja secara proaktif dan bersedia bekerja secara *extra role* (Podsakoof, 2000).

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara dukungan organisasi dan sikap kerja dengan *organizational citizenship behavior* Karyawan PT. Sucofindo Medan”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Individu yang mempunyai keyakinan tentang dukungan organisasi dan sikap kerja yang positif akan mengembangkan segala perilaku yang baik dalam bekerja antara lain bersikap menolong, berpartisipasi aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada konsumen, mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, bertoleransi terhadap hal-hal yang kurang dari harapan, dan dengan suka rela mau menjaga dan melindungi aset-aset perusahaan. Selanjutnya dukungan organisasi sangat diperlukan oleh karyawan untuk melaksanakan tugasnya. Karyawan menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif sehingga lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan, berusaha memelihara perilaku-perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahlian yang dimilikinya dalam melakukan tugas pekerja.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara dukungan organisasi dan sikap kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Sucofindo Medan?
2. Apakah ada hubungan antara dukungan organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Sucofindo Medan?
3. Apakah ada hubungan antara sikap kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Sucofindo Medan?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian selalu dirumuskan dalam kaitannya dengan usaha pemecahan masalah. Berdasarkan rumusan masalah yang ingin dijawab, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui:

- a. Hubungan Dukungan Organisasi dan Sikap Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Sucofindo Medan
- b. Hubungan Dukungan Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Sucofindo Medan
- c. Hubungan Sikap Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Sucofindo Medan



## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, yang berkaitan dengan faktor-faktor dalam variabel dukungan organisasi dan sikap kerja yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan. Hasil penelitian ini akan menunjukkan variabel dan faktor-faktor mana yang dominan dalam mempengaruhi OCB karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, sebagai masukan bagi perusahaan, memberikan informasi pentingnya peranan dukungan organisasi dan sikap kerja pada OCB karyawan serta memberikan gambaran mengenai besarnya hubungan antara dukungan organisasi dan sikap kerja dengan OCB karyawan. Hasil penelitian ini akan dapat dipakai sebagai acuan untuk usaha meningkatkan OCB karyawan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Organizational Citizenship Behavior

##### 2.1.1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Berbagai macam definisi *organization citizenship behavior* (OCB) dikemukakan oleh para ahli dengan kajian secara akademis maupun praktis. Organ (dalam Podsakoff dkk, 1997). mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dengan sistem *reward* secara formal, dan memberi kontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi. Organ (dalam Dyne dan Ang, 1998) juga menekankan bahwa OCB ditemukan sebagai perilaku yang terbentuk tanpa termasuk dalam deskripsi kerja karyawan, meliputi mempelajari tugas-tugas baru, sebagai sukarelawan yang melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap karyawan baru.

Pengembangan penelitian-penelitian OCB selanjutnya telah menuntun Organ untuk mendefinisikan ulang OCB dalam pengertian *contextual performance*. Borman dan Motowidlo (1993) mendefinisikan *contextual performance* sebagai aktifitas-aktifitas kerja yang tidak secara langsung mendukung inti dari teknis itu sendiri, namun lebih mendukung lingkungan sosial dan psikologis organisasi.

Menurut Sloat (1999) OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai karyawan yang



baik. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan dengan makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang di anutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik.

Pembahasan dalam berbagai tulisan, istilah OCB, perilaku prososial, atau perilaku *extra-role*, sebenarnya merupakan istilah-istilah yang dapat saling menggantikan. Kebanyakan orang menyebut OCB dengan *extra-role* yaitu sikap atau perilaku karyawan yang memiliki apa yang ditugaskan di luar *job description* dan memperoleh *reward* secara tidak langsung dari organisasi. Penilaian kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut, sehingga baik-buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagaimana tercantum dalam *job description*.

Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut sebagai *in-role behavior* (Dyne dkk, 1994). Saat ini sudah seharusnya bila perusahaan mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesaikannya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal inilah yang disebut dengan OCB.

Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extrarole* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sanksi (hukuman), sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward*, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Morrison, 1994). Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku *extra-role*.

Dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik (Dyne dkk, 1994; Morrison, 1994). Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai “anggota” organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan “suatu yang lebih” kepada organisasi.

Williams dan Anderson (dalam Diefendorff dkk, 2002) membagi OCB menjadi dua kategori, yaitu OCB-O dan OCB-I. OCB-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, misalnya kehadiran di tempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. OCB-I merupakan perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, misalnya membantu rekannya yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian personal pada karyawan lain. OCB menekankan pada kontrak sosial antara individu dengan rekan kerjanya dan antara individu dengan organisasi yang biasanya dibandingkan



Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extrarole* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sanksi (hukuman), sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward*, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Morrison, 1994). Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku *extra-role*.

Dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik (Dyne dkk, 1994; Morrison, 1994). Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai “anggota” organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan “suatu yang lebih” kepada organisasi.

Williams dan Anderson (dalam Diefendorff dkk, 2002) membagi OCB menjadi dua kategori, yaitu OCB-O dan OCB-I. OCB-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, misalnya kehadiran di tempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. OCB-I merupakan perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, misalnya membantu rekannya yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian personal pada karyawan lain. OCB menekankan pada kontrak sosial antara individu dengan rekan kerjanya dan antara individu dengan organisasi yang biasanya dibandingkan

dengan perilaku *in-role* yang mendasarkan pada “kinerja terbatas” yang diisyaratkan oleh organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku individu “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja yang ditentukan yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak berada dalam sistim *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

### 2.1.2. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Organ (dalam Diefendorff dkk, 2002) menguraikan lima aspek OCB, yaitu:

- a. *Conscientiousness*, berarti karyawan mempunyai perilaku tepat pada waktunya, tinggi dalam hal kehadirannya, dan melakukan sesuatu melebihi kebutuhan dan harapan normal.
- b. *Altruism*, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain.
- c. *Civic virtue*, yaitu karyawan memberikan kontribusi pada isu-isu politik yang ada dalam organisasi dengan cara yang bertanggung jawab.
- d. *Sportmanship*, yaitu lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil/sepele.
- e. *Courtesy*, yaitu berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan,



atau membuat langkah-langkah untuk meredakan/mengurangi berkembangnya suatu masalah.

Organ (dalam Podsakoff dan Mackenzie,1994), juga menambahkan dengan (6) *peacekeeping*, yaitu tindakan-tindakan yang menghindari dan menyelesaikan terjadinya konflik interpersonal (sebagai stabilisator dalam organisasi) dan (7) *cheerleading*, diartikan sebagai bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi. Selain itu O'Bannon dan Pearce (1999) menambahkan dengan (8) *teamwork*, yaitu "ikatan" satu orang dengan orang lain dalam satu tim atau pengidentifikasian seseorang terhadap yang lain sebagai satu tim.

Adapun Graham (dalam Bolino dkk, 2001) mengemukakan tiga aspek *organizational citizenship behavior*, yaitu :

- a. *Obedience*. Karyawan menunjukkan ketaatannya melalui kemauan mereka untuk respek terhadap peraturan, prosedur maupun instruksi organisasi. Perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan ketepatan waktu masuk kerja, ketepatan penyelesaian tugas, dan tindakan pengurusan terhadap sumber atau aset organisasi.
- b. *Loyalty*. Karyawan menunjukkan kesetiiaannya pada organisasi ketika mau menanggukkan kepentingan pribadi mereka bagi keuntungan organisasi dan untuk memajukan serta membela organisasi.
- c. *Participation*. Karyawan menunjukkan tanggung jawabnya secara penuh dengan keterlibatannya dalam keseluruhan aspek-aspek kehidupan organisasi,



selalu mengikuti informasi perkembangan organisasi, memberikan saran kreatif dan inovatif kepada rekan kerja, menyiapkan penyelesaian masalah sebelum diminta, dan berusaha mendapatkan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerjanya.

Penelitian ini akan mengukur *organizational citizenship behavior* berdasar pada tiga dimensi yang dikemukakan oleh Graham, yaitu: *obedience*, *loyalty* dan *participation*.

### 2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Munculnya OCB dikalangan karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

#### a. Dukungan organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dkk (1998), Wayne, dkk (1997) dan Liden, dkk (1996) menemukan adanya pengaruh kuat dari persepsi atas dukungan organisasi terhadap OCB. Semakin positif persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi kepadanya, akan semakin tinggi intensitas OCB.

Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang mereka harapkan. Studi Shore dan Wayne (1993) juga menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behaviour* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan umpan baliknya (*feed back*) dan menurunkan

ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

b. Kualitas hubungan atasan-bawahan

OCB juga memiliki hubungan antara atasan bawahan yang selama ini terjalin. Semakin bawahan merasa dekat dengan atasan, merasa diberi kepercayaan oleh atasan, merasa diperhatikan atasan, dan sebagainya, akan semakin tinggi OCB nya. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Liden, dkk (1996) dan Wayne, dkk (1997). Kedua penelitian mereka menemukan adanya pengaruh kuat kualitas hubungan atasan bawahan pada OCB. Riggio (1990) juga menyatakan bahwa apabila interaksi pemimpin-bawahan berkualitas tinggi maka seorang pemimpin akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa pemimpinnya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada pemimpinnya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan "lebih dari" yang diharapkan oleh pemimpin mereka.

c. Masa kerja

Sommers dkk (1996) menyebutkan bahwa masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili "pengukuran" terhadap "investasi" karyawan di organisasi. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki keterdekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta



menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Perilaku positif karyawan inilah yang dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB).

e. Kepuasan kerja

Penelitian yang dilakukan MacKenzie, dkk (1998) mengidentifikasi variable kepuasan kerja yang ternyata berpengaruh pada OCB. Karyawan yang merasa puas dengan tugas-tugas yang harus ia lakukan dari perusahaan selama ini akan menunjukkan tingkat OCB yang lebih tinggi dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas dengan hal tersebut.

f. Jenis kelamin

Ruble (dalam Lovell dkk, 1999) menemukan bahwa sifat-sifat seperti: kebaikan hati, pengertian, perhatian yang tulus, belas kasih pada orang lain, dan kesediaan untuk menolong orang lain lebih terlihat pada wanita dari pada pria. Karyawan yang menunjukkan sifat-sifat seperti tersebut di atas pastilah memiliki tingkat OCB yang tinggi.

h. Persepsi terhadap iklim organisasi

Iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.



i. Keadilan prosedural

Penilaian karyawan terhadap keadilan berbagai kebijakan atau peraturan perusahaan juga mempengaruhi OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Schappe (1998) dan Moorman, dkk (1998) membuktikan hal tersebut. Seseorang yang merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan melalui berbagai aturannya akan meningkatkan OCBnya. Sebaliknya, karyawan yang merasa diperlakukan tidak adil akan semakin rendah OCBnya.

j. Pertukaran sosial

Organ menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi dan perilaku seperti *Organizational Citizenship* (Dyne dkk, 1994).

k. Sikap Kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dll (1998), Wayne, dkk (1997) dan Liden, dkk (1996) menemukan adanya hubungan kuat dari sikap kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin baik sikap kerja maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena karyawan memiliki sikap kerja yang positif sehingga memberikan apa yang dapat mereka lakukan untuk perusahaan.

#### 2.1.4. Implikasi *Organizational Citizenship Behavior*

Beberapa penelitian dilakukan para ahli yang mencoba menghubungkan antara OCB dengan beberapa aspek dalam organisasi.

##### a. Keterkaitan OCB dengan Kualitas Pelayanan

Podsakoff, dkk (1997) secara khusus meneliti tentang keterkaitan OCB dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa perusahaan yang tinggi tingkat OCB di kalangan karyawannya, tergolong rendah dalam menerima komplain dari pelanggan. Lebih jauh, penelitian tersebut membuktikan keterkaitan yang erat antara OCB dengan kepuasan pelanggan: semakin tinggi tingkat OCB di kalangan karyawan sebuah perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut.

##### b. Keterkaitan OCB dengan kinerja kelompok.

Dalam penelitiannya, Geogre dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya keterkaitan yang erat antara OCB dengan kinerja kelompok. Adanya perilaku altruistik memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Senada dengan temuan George dan Bettenhausen adalah temuan dari Podsakoff, dkk (1997), yang juga menemukan keterkaitan erat antara OCB dengan kinerja kelompok. Keterkaitan erat terutama terjadi antara OCB dengan tingginya hasil kerja kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan keterkaitan yang erat.



### c. Keterkaitan OCB dengan turnover

Penelitian yang mencoba menghubungkan OCB dengan turnover karyawan dilakukan oleh Chen, dkk (1998). Mereka menemukan adanya hubungan terbalik antara OCB dengan turnover. Dari penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki OCB rendah memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi (keluar) dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi. Dari paparan di atas bisa disimpulkan bahwa OCB menimbulkan dampak positif bagi organisasi, seperti meningkatnya kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja kelompok, dan menurunkan tingkat *turnover*. Karenanya, menjadi penting bagi sebuah organisasi untuk meningkatkan OCB di kalangan karyawannya.

## 2.2. Dukungan Organisasi

### 2.2.1 Pengertian Dukungan Organisasi

Proses interaksi sosial bisa terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok (Walgito, 2001). Dalam organisasi, interaksi sosial bisa terjadi dalam konteks individu dengan organisasinya. Terkait dengan itu, konsep dukungan organisasi mencoba menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan individu-individu (karyawan).

Perlakuan-perlakuan dari organisasi yang diterima oleh karyawan ditangkap sebagai stimulus yang diorganisasi dan diinterpretasikan menjadi



persepsi atas dukungan organisasi. Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap kontribusi mereka dan perhatian perusahaan pada keberadaan mereka dalam organisasi (Eisenberg, dkk dalam Allen dan Brady 1997). Tingkat kepercayaan karyawan terhadap dukungan organisasi ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara perusahaan memperlakukan karyawan-karyawannya secara umum (Allen 1995; Eisenberg dkk 1986 dalam Allen dan Brady 1997).

Menurut Hutchinson (1997), dukungan organisasi bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu. Komitmen organisasi pada karyawan bisa diberikan dalam berbagai bentuk, di antaranya berupa *rewards*, kompensasi yang setara. Bentuk-bentuk dukungan ini pun berkembang dari mulai yang bersifat material (ekonomi) seperti gaji, tunjangan, bonus, dan sebagainya; hingga yang bersifat sosial (non material), seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi, pengembangan diri, dan sebagainya (Kraimer, dkk, 2001).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi sebagai tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap kontribusi mereka dan perhatian perusahaan pada keberadaan mereka dalam organisasi

### 2.2.2. Aspek-Aspek Dukungan Organisasi

Amason dan Allen (1997) memberikan tujuh dimensi yang biasanya dijadikan parameter untuk mengevaluasi dukungan organisasi:

- 1) Perhatian terhadap keberadaan karyawan (*employee's well being*);
- 2) Memperhatikan tujuan dan nilai-nilai karyawannya;
- 3) Memperhatikan kepentingan (nasib) karyawan dalam keputusan-keputusan yang diambil perusahaan yang menyangkut karyawan;
- 4) Perusahaan selalu siap sedia untuk membantu karyawan ketika mereka membutuhkan bantuan;
- 5) Perusahaan mengakui kontribusi karyawan;
- 6) Perusahaan memperhatikan usulan-usulan yang muncul dari karyawan;
- 7) Perusahaan bangga terhadap hasil kerja (prestasi) karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 2.3. Sikap

### 2.3.1. Pengertian Sikap

Sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut (Azwar, 2003). Selanjutnya Notoatmodjo (2003) bahwa, sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek.



Sikap dikatakan sebagai suatu respons evaluatif. Respons hanya akan timbul apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya reaksi individual. Respons evaluatif berarti bahwa bentuk reaksi yang dinyatakan sebagai sikap itu timbulnya disadari oleh proses evaluasi dalam diri individu yang memberi kesimpulan terhadap stimulus dalam bentuk nilai baikburuk, positif-negatif, menyenangkan tidak menyenangkan yang kemudian mengkrystal sebagai potensi reaksi terhadap objek sikap (Azwar, 2003).

Kekuatan sikap tergantung dari banyak faktor namun yang terpenting adalah faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap. Sikap seseorang dapat berubah ketika memulai kontak dengan orang lain (Niven, 2002). Allport dalam Notoatmodjo (2003) menjelaskan bahwa sikap mempunyai 3 komponen pokok, yaitu : 1) kepercayaan (keyakinan), ide dan konsep terhadap suatu objek ; 2) kehidupan emosional atau evaluasi terhadap suatu objek ; 3) kecenderungan untuk bertindak (*tend to behave*). Ketiga komponen ini bersama-sama membentuk sikap yang utuh, pengetahuan, pikiran, keyakinan dan emosi memegang peranan penting.

Menurut Purwanto (1999), bahwa pengetahuan mengenai suatu objek tidak sama dengan sikap terhadap objek itu. Pengetahuan mengenai suatu objek baru menjadi sikap apabila pengetahuan itu disertai kesiapan untuk bertindak sesuai dengan pengetahuan terhadap objek itu. Selanjutnya Notoatmodjo (2003), bahwa setelah seseorang mengetahui stimulus atau objek tentang tugas, maka proses selanjutnya akan menilai atau bersikap terhadap stimulus atau objek



tentang tersebut. Oleh sebab itu indikator untuk sikap kerja juga sejalan dengan pengetahuan tentang tugas yaitu : 1) sikap terhadap pekerjaan, yaitu bagaimana penilaian atau pendapat karyawan terhadap cara menyelesaikan pekerjaan, 2) sikap cara mempertahankan hasil kerja 3) sikap terhadap kerja serta pengaruhnya terhadap lingkungan yaitu pendapat atau penilaian terhadap pekerjaan dan perlunya keterlibatan lingkungan kerja.

Azwar (2003) menjelaskan bahwa salah satu aspek yang sangat penting guna memahami sikap dan perilaku adalah masalah pengungkapan (*assessment* atau pengukuran (*measurement*) sikap. Oleh karena itu masalah pengukuran sikap mendapat perhatian khusus.

Sax dalam Azwar (2003) menunjukkan beberapa karakteristik (dimensi) sikap yaitu arah, intensitas, keluasan, konsistensi dan spontanitasnya. Selanjutnya dimensi tersebut dapat diuraikan yaitu :

**a. Sikap mempunyai arah**

Artinya sikap terpilah pada dua arah kesetujuanyaitu apakah setuju atau tidak, apakah mendukung atau tidak, apakah memihak atau tidak terhadap sesuatu atau seseorang sebagai objek. Orang yang setuju mendukung atau memihak terhadap suatu objek sikap yang berarti memiliki sikap yang arahnya positif. Sebaliknya mereka yang tidak setuju atau tidak mendukung dikatakan sebagai memiliki sikap yang arahnya negatif.

**b. Sikap memiliki intensitas**

Artinya kedalaman atau kekuatan sikap terhadap sesuatu belum tentu sama walaupun arahnya mungkin tidak berbeda. Dua orang yang sama tidak sukanya terhadap sesuatu yaitu sama-sama memiliki sikap yang berarah negatif belum tentu memiliki sikap negatif yang sama intensitasnya. Orang pertama mungkin tidak setuju tapi orang kedua dapat saja sangat tidak setuju. Begitu juga sikap yang positif dapat berbeda kedalamannya bagi setiap orang, mulai dari agak setuju sampai pada kesetujuan yang ekstrim.

**c. Sikap memiliki keluasan**

Artinya kesetujuan atau ketidak setujuan terhadap suatu objek sikap dapat mengenai hanya aspek yang sedikit dan sangat spesifik akan tetapi dapat pula dapat pula mencakup banyak sekali aspek yang ada pada objek sikap.

**d. Sikap memiliki konsistensi**

Artinya kesesuaian antara pernyataan sikap yang dikemukakan dengan responsnya terhadap objek sikap yang termaksud. Konsistensi sikap diperlihatkan oleh kesesuaian sikap antar waktu. Untuk dapat konsisten, sikap harus bertahan dalam diri individu dalam waktu yang relatif panjang. Sikap yang sangat cepat berubah, labil dan tidak dapat bertahan lama dikatakan sebagai sikap yang inkonsisten. Konsistensi dalam bersikap tidak sama tingkatnya pada setiap diri individu dan setiap objek sikap. Sikap yang tidak konsisten, tidak menunjukkan kesesuaian antara pernyataan sikap dan perilakunya.



#### **e. Sikap spontanitas**

Yaitu menyangkut sejauhmana kesiapan individu untuk menyatakan sikapnya secara spontan. Sikap spontanitas yang tinggi apabila dapat dinyatakan secara terbuka tanpa harus melakukan pengungkapan atau desakan lebih dahulu agar individu mengemukakannya. Dalam berbagai bentuk skala sikap yang umumnya harus dijawab dengan “setuju” atau “tidak setuju”, spontanitas sikap ini pada umumnya tidak dapat terlihat.

Berdasarkan batasan-batasan tentang sikap dapat disimpulkan bahwa manifestasi sikap tidak dapat langsung dilihat tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku. Sikap masih merupakan reaksi tertutup bukan reaksi terbuka atau tingkah laku terbuka. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek di lingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek tersebut.

#### **2.3.2 Pengertian Sikap Kerja**

Dalam kehidupan manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktivitas, salah satu aktivitas itu diwujudkan dalam gerakan yang dinamakan kerja.



Kerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang menghasilkan buah karya, yang dapat dinikmati oleh individu yang bersangkutan.

Aktivitas dalam bekerja mengandung suatu unsur kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu, yang pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya, namun demikian selain dari tujuan yang tidak langsung tersebut, yang mendorong individu bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan, seperti upah, dapat menggantungkan kelangsungan hidup, juga untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Mc. Gregor (dalam Asád, 1991) mengemukakan bahwa seseorang bekerja karena adanya kondisi bawaan seperti bermain atau beristirahat, untuk aktif dan mengerjakan sesuatu, kemudian dilanjutkan bahwa seseorang didorong untuk beraktifitas karena dia tahu bahwa hal tersebut akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan.

Bekerja adalah bentuk aktivitas yang bertujuan mendapatkan kepuasan, dimana aktivitas ini melibatkan fungsi fisik dan mental. Sikap kerja adalah suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sikap kerja seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan masa yang menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan-harapan terhadap masa depan.

Schlute (1993) mengemukakan bahwa sikap kerja adalah kesiapan bereaksi untuk menanggapi berbagai aspek pekerjaan yang berkaitan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sikap kerja adalah kesiapan bereaksi untuk menanggapi berbagai aspek pekerjaan yang berkaitan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan.

### 2.3.3. Aspek-aspek sikap kerja

Menurut Gibson (1989), aspek-aspek sikap kerja karyawan meliputi lima aspek, yaitu:

- a. Reaksi Emosional ; Sikap karyawan yang berupa reaksi emosional dan tingkah laku yang berhubungan dengan tugas seperti rasa patuh terhadap pimpinan dan peraturan perusahaan.
- b. Hubungan Interpersonal ; Sikap terhadap nilai hubungan interpersonal, baik hubungan dengan pimpinan, teman sekerja dan bawahan.
- c. Sikap karyawan terhadap perusahaan ; menyangkut kebijakan perusahaan dan rasa bangga terhadap perusahaan.
- d. Sikap karyawan terhadap situasi perusahaan ; secara umum menyangkut berbagai situasi berupa peralatan serta kondisi kerja.
- e. Sikap kerja terhadap peranan diri ; berupa harapan dan usaha untuk berkembang (promosi), juga usaha untuk mengembangkan keahlian diri.



## 2.4. Hubungan Dukungan Organisasi dan Sikap Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Sucofindo Medan

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan komponen yang penting dalam sebuah organisasi, karena perilaku tersebut akan mendukung gerak mesin sosial dalam organisasi. OCB memberikan fleksibilitas yang diinginkan organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan melalui keinginan-keinginan yang tidak direncanakan terlebih dahulu. Perilaku ini memungkinkan partisipan untuk mengatasi kesulitan yang dapat ditimbulkan oleh kondisi-kondisi yang mengharuskan pekerja bergantung satu sama lain.

Senada dengan itu, Dyne dan Ang (1998) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat dipandang sebagai suatu respon pekerjaan terhadap hubungan mereka dengan organisasi, yaitu pada saat mereka diperlakukan dengan baik oleh organisasi mereka akan membalasnya dengan bekerja lebih dari persyaratan kerja minimum dengan membantu orang lain dan organisasi. Perlakuan organisasi seperti dukungan organisasi, pemberian penghargaan/hukuman, otonomi organisasi, dan pemberian pelatihan serta kesempatan untuk maju akan mempengaruhi persepsi dan perilaku karyawan untuk melakukan OCB. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Podsakoff dkk (dalam Dyne dkk, 1994) bahwa salah satu antecedent dari OCB adalah faktor situasional dalam suatu tempat kerja.



Menurut Robbins (2008), sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan – mengenai obyek, orang atau peristiwa.

## 2.5. Hubungan Dukungan Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Sucofindo Medan

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dli (1998), Wayne, dkk (1997) dan Liden, dkk (1996) menemukan adanya pengaruh kuat dari dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin baik dukungan organisasi maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang mereka harapkan.

Menurut Klein, dkk., (2001) bahwa dukungan organisasi sangat diperlukan oleh karyawan untuk melaksanakan tugasnya. Dukungan diartikan sebagai kesenangan dan bantuan yang diterima melalui hubungan formal atau informal Organisasi yang mendukung, menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan (Hadipranata, 1999). Kecocokan ini ditunjukkan dengan perilaku yang positif terhadap organisasi, berusaha untuk tetap berada dalam organisasi, terlibat secara penuh dalam pekerjaan, memberikan kehidupan kerja yang lebih baik (Luthans, 1996). Karyawan menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif sehingga lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan, berusaha

memelihara perilaku-perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahlian yang dimilikinya dalam melakukan tugas pekerja

## 2.6. Hubungan Sikap Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Sucofindo Medan

Untuk mencapai kinerja yang setinggi-tingginya karyawan dituntut memiliki “perilaku yang sesuai” dengan harapan organisasi. Oleh karena itu, ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus dikerjakan (perilaku intra-role). Penilaian kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada deskripsi kerja (*job description*) yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik atau buruknya kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description* yang disebut sebagai *in-role behavior* (Dyne dkk., 1994). Namun, realitas menunjukkan banyaknya perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh dan banyak bekerja, dan lain-lain. Perilaku-perilaku ini disebut sebagai perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang sangat dihargai karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi.



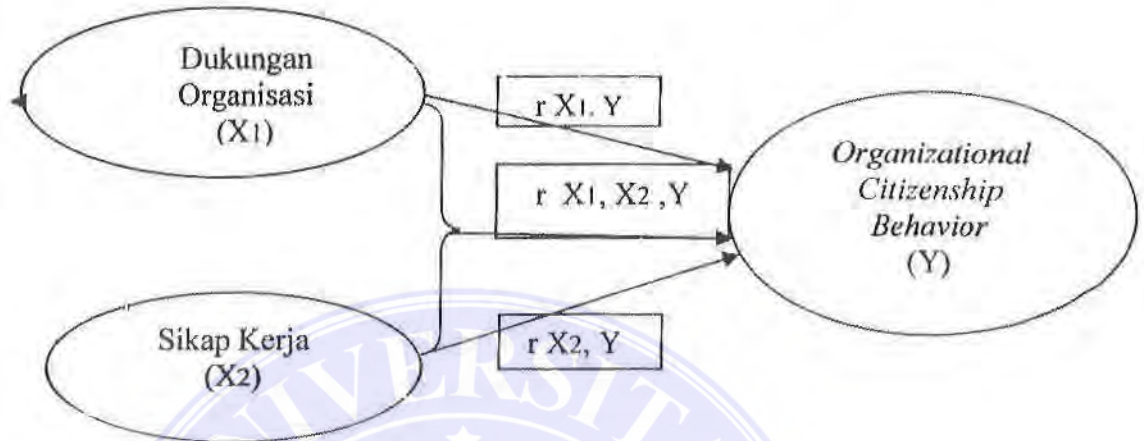
Perilaku *extra-role* di dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* (OCB) seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui dalam sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Organ, 1998).

OCB merupakan perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun bentuk kontrak atau rekompensasi. OCB juga sering digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga karyawan tersebut dapat disebut sebagai karyawan yang baik (Sloat, dalam Wijaya & Djati, 2007).

Sumber daya manusia dalam menjalankan perannya pada sebuah organisasi memiliki ragam sikap kerja dan perilaku kerja ditempat mereka bekerja. Antara karyawan satu dengan yang lainnya tidaklah sama dalam mengapresiasi sikap kerja mereka. Budaya yang dibawa oleh tiap karyawan mempengaruhi karyawan tersebut dalam bersikap. Sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki seseorang tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Semakin baik sikap kerja karyawan maka semakin baik perilaku kerjanya dalam mencapai tujuan perusahaan.

## 2.7. Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep

## 2.8. Hipotesis

Berdasarkan uraian dalam tinjauan pustaka dan landasan teori di atas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada hubungan positif antara dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin baik dukungan organisasi maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* karyawan.
2. Ada hubungan positif antara sikap kerja dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin baik sikap kerja maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* karyawan.
3. Ada hubungan yang positif dukungan organisasi dan sikap kerja dengan *organizational citizenship behavior*. Dengan asumsi bahwa semakin baik



dukungan organisasi dan sikap kerja karyawan maka semakin baik pula *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh karyawan.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang didukung dengan survei. Penelitian ini bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif explanatory. Penelitian explanatory merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi: Tempat dan Waktu Penelitian, Identifikasi Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel Penelitian, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur, Metode Analisis Data.



### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Sucofindo Medan Pada bulan Desember 2016-

Mei 2017

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Desember 2017				Januari 2017				Pebruari 2017				Maret 2017				April 2017				Mei 2017				Juni 2017	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Studi pendahuluan	■																									
2	Penyusunan proposal			■	■																						
3	Konsultasi pembimbing					■	■	■	■																		
4	Seminar proposal									■	■	■	■														
5	Revisi tesis													■	■	■	■										
6	Penyusunan instrument dan konsultasi pembimbing													■	■	■	■										
7	Pengumpulan data																	■	■	■	■						
8	Konsultasi pembimbing																					■	■	■	■		
9	Analisis data																									■	■
10	Seminar hasil																										
11	Perbaikan																										
12	Ujian komprehensif																										
13	Perbaikan akhir																										

### 3.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Untuk dapat menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu perlu diidentifikasi variabel-variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini, variabel-variabel penelitian terdiri dari:

1. Variabel tergantung : *Organizational Citizenship Behavior* (Y)
2. Variabel bebas : a. Dukungan Organisasi (X1)  
b. Sikap Kerja (X2)

### 3.3. Definisi Operasional Penelitian

Defenisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu konstruk atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu (Kerlinger, 1990). Variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki defenisi operasional sebagai berikut :

#### 1. *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja yang ditentukan, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak berada dalam sistim *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. Adapun menurut Graham (dalam Bolino dkk,2001) memiliki aspek-aspek *organizational citizenship behavior* yang terdiri dari *obedience*, *loyalty*, dan *participation*. Tinggi rendahnya OCB direpresentasikan dari skor yang diperoleh karyawan dalam skala OCB. Semakin tinggi skor yang



diperoleh karyawan makin rendah pula *organizational citizenship behavior* karyawan.

## 2. Dukungan Organisasi

Dukungan Organisasi sebagai tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap kontribusi mereka dan perhatian perusahaan pada keberadaan mereka dalam organisasi.

Untuk keperluan pengukuran, persepsi atas dukungan organisasi diukur dengan menggunakan tujuh dimensi menurut Amason dan Allen (1997), yaitu dengan mengukur persepsi atas: 1) perhatian perusahaan terhadap keberadaan karyawan (*employee's well being*); 2) perhatian perusahaan pada tujuan dan nilai-nilai karyawan; 3) perhatian perusahaan terhadap kepentingan (nasib) karyawan dalam keputusan-keputusan yang diambil perusahaan yang menyangkut karyawan; 4) kesiap-sediaan perusahaan untuk membantu karyawan ketika mereka membutuhkan bantuan; 5) pengakuan perusahaan atas kontribusi karyawan; 6) perhatian perusahaan atas usulan-usulan yang muncul dari karyawan; dan 7) kebanggaan perusahaan terhadap hasil kerja (prestasi) karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

### **3. Sikap Kerja**

Sikap kerja adalah kesiapan bereaksi untuk menanggapi berbagai aspek pekerjaan yang berkaitan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pekerjaan. Data tentang sikap kerja dilakukan dengan menggunakan skala sikap kerja yang disusun sendiri oleh peneliti, menurut Gibson (1989) aspek-aspek sikap kerja yaitu; reaksi emosional, hubungan interpersonal, sikap karyawan terhadap perusahaan, sikap karyawan terhadap situasi, sikap kerja terhadap peranan diri.

#### **3.4. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengumpulan Sampel**

##### **3.4.1. Populasi**

Dalam suatu penelitian populasi sampel yang digunakan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Menurut Hadi (1990) populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat sama. Maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan karyawan PT. Sucofindo Medan yang berjumlah 127 orang.

##### **3.3.2. Sampel**

Menurut Hadi (1990) sampel merupakan jumlah subjek yang merupakan bagian dari populasi yang mempunyai sifat yang sama dan sampel ini dikenai langsung dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel total, dimana seluruh populasi digunakan sebagai sampel berjumlah 127 orang.



### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode skala. Skala terdiri, skala *organizational citizenship* skala dukungan sosial dan skala sikap kerja

#### 1. Skala *organizational citizenship behavior* (OCB)

Skala ini akan menunjukkan tinggi rendahnya OCB karyawan di organisasi tempatnya bekerja. Skala yang digunakan adalah Skala OCB yang disusun penulis berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Graham (dalam Bolino dkk, 2001).

Skala ini terdiri dari 30 aitem yang disusun berdasarkan tiga aspek. Aspek-aspek dari skala OCB ini adalah: *obedience*, *loyalty*, dan *participation*. Sebaran aitem (*blue print*) dalam skala ini terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1**  
**Blue Print Skala *Organizational Citizenship Behavior***

No	Aspek	Nomor Aitem		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
1	<i>Obedience</i>	1, 2, 3, 4, 5	6, 7, 8, 9, 10	10
2	<i>Loyalty</i>	11, 12, 13, 14, 15	16, 17, 18, 19, 20	10
3	<i>Participation</i>	21, 22, 23, 24, 25	26, 27, 28, 29, 30	10
Total		15	15	30

#### 2. Skala Dukungan Organisasi

Skala Dukungan organisasi dikembangkan dari tulisan Amason dan Allen (1997). diukur dengan menggunakan 7 dimensi sebagai berikut: 1) Perhatian

perusahaan terhadap keberadaan karyawan; 2) Pengakuan perusahaan terhadap kontribusi karyawan; 3) Perhatian perusahaan pada tujuan dan nilai-nilai karyawannya; 4) Perhatian perusahaan terhadap kepentingan (nasib) karyawan dalam keputusan-keputusan yang diambil; 5) Kesiapsediaan perusahaan untuk membantu karyawan ketika mereka membutuhkan bantuan; 6) Perhatian perusahaan terhadap usulan-usulan dari karyawan; 7) Kebanggaan perusahaan atas prestasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tabel 2 Kisi-kisi Skala Dukungan Organisasi

NO.	Dimensi Persepsi atas Dukungan Organisasi	Nomor Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
1.	Perhatian perusahaan terhadap keberadaan karyawan	12, 22, 24	19	4
2.	Pengakuan perusahaan terhadap kontribusi karyawan	9	1, 3, 6	4
3.	Perhatian perusahaan pada tujuan dan nilai-nilai Karyawan	2, 7	5, 8	4
4.	Perhatian perusahaan terhadap (nasib) karyawan dalam keputusan-keputusan yang diambil	8, 16	4, 11	4
5.	Persepsi atas kesiapsediaan perusahaan untuk membantu karyawan ketika mereka membutuhkan bantuan	14, 18, 25	21	4
6.	Persepsi atas perhatian perusahaan terhadap usulan-usulan dari karyawan	13	10, 15, 26	4
7.	Persepsi atas kebanggaan perusahaan atas prestasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	17, 23	20, 27	4
<b>Total</b>		14	14	28



### 3. Skala Sikap Kerja

Skala sikap kerja disusun berdasarkan aspek-aspek sikap kerja menurut Gibson (1989) dengan aspek-aspek sebagai berikut: reaksi emosional, hubungan interpersonal, sikap karyawan terhadap perusahaan, sikap karyawan terhadap situasi, sikap kerja terhadap peranan diri.

Skala sikap kerja terdiri 70 aitem. Masing-masing aitem terdiri 35 aitem bersifat *favorable* dan 35 aitem bersifat *unfavorable*. Kisi-kisi skala sikap kerja dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 3. Kisi-kisi Distribusi Butir Skala Sikap Kerja**

No	Aspek-aspek Sikap Kerja	Indikator	Nomor Butir		Jml
			<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Reaksi emosional	tingkah laku yang berhubungan dengan tugas seperti rasa patuh terhadap pimpinan dan peraturan perusahaan	1, 11, 21, 31, 41, 51, 61	2, 12, 22, 32, 42, 52, 62	14
2	Hubungan interpersonal	Hubungan dengan pimpinan, teman sekerja dan bawahan.	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64	14
3	Sikap terhadap Perusahaan	Menerima kebijakan perusahaan, rasa bangga terhadap perusahaan	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66	14
4	Sikap terhadap situasi	Penerimaan terhadap peralatan dan kondisi kerja	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67	8, 18, 28, 38, 48, 58, 68	14
5	Sikap terhadap keberadaan dan peranan diri	harapan dan usaha untuk berkembang (promosi), juga usaha untuk mengembangkan keahlian diri.	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70	14
<b>JUMLAH</b>			<b>35</b>	<b>35</b>	<b>70</b>

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala model Likert yang dimodifikasi. Modifikasi yang dilakukan adalah dengan tidak mengikutsertakan pilihan jawaban N (Netral) dengan alasan untuk menghindari kecenderungan subyek memilih pada satu jawaban alternatif N (netral) yang berarti tidak dapat menentukan pilihan jawaban.

Menurut Hadi (1993), Skala Likert merupakan skala yang paling banyak digunakan, karena skala ini dapat dinilai setuju atau tidak setuju. Penilaian antara setuju dengan tidak setuju dapat dibagi menjadi empat kategori. Sedang bentuk pernyataannya dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu pernyataan yang *favorable* dan pernyataan yang *unfavorable*.

Sistem penilaian keempat kategori tersebut, untuk pernyataan yang *favourable*, yaitu: sangat setuju (SS) nilai 4, setuju (S) nilai 3, tidak setuju (TS) nilai 2, sangat tidak setuju (STS) nilai 1. Kemudian untuk pernyataan *unfavourable*, yaitu: sangat setuju (SS) nilai 1, setuju (S) nilai 2, tidak setuju (TS) nilai 3, sangat tidak setuju (STS) nilai 4.

Alasan peneliti menggunakan metode skala adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Hadi (1990), adalah sebagai berikut:

1. Subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Interpretasi subjek tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan kepadanya sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.



Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode skala ukur. Skala ukur adalah suatu daftar yang berisi sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada subjek agar dapat mengungkapkan kondisi-kondisi yang ingin diketahui.

### 3.6. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

#### 1. Validitas

Menurut Hadi (1990) suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang sebenarnya harus diukur. Alat ukur dikatakan teliti apabila alat itu mempunyai kemampuan yang cermat menunjukkan ukuran besar kecilnya gejala yang diukur.

Validitas menunjukkan kepada ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan diadakannya tes tersebut.

Dalam penelitian ini skala diuji validitasnya dengan menggunakan teknik analisis *product moment* rumus angka kasar dari Pearson, yaitu mencari koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total (Hadi, 1990), dimana rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[ \left( \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right) \left( \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right) \right]}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)  
 $XY$  : Jumlah dari hasil perkalian antara setiap X dengan setiap Y  
 $X$  : Jumlah skor seluruh subjek tiap item  
 $Y$  : Jumlah skor keseluruhan item pada subjek  
 $X^2$  : Jumlah kuadrat skor X  
 $Y^2$  : Jumlah kuadrat skor Y  
 $N$  : Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien *r product moment*) sebenarnya masih perlu dikorelasikan karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total. Dan hal ini menyebabkan koefisien *r* menjadi lebih besar (Hadi, 1990). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai Formula *Part Whole*.

Adapun Formula *Part Whole* adalah sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 - (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

- $r_{bt}$  : Koefisien *r* setelah dikoreksi  
 $r_{xy}$  : Koefisien *r* sebelum dikoreksi  
 $SD_x$  : Standart deviasi skor item  
 $SD_y$  : Standart deviasi skor total



## 2. Reliabilitas

Konsep reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keajegan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah. Analisis reliabilitas kedua alat ukur dipakai adalah analisis *Varian Hoyt* (Hadi, 1990). Adapun alasan menggunakan teknik Hoyt adalah:

- a. Teknik analisa *varian* dari *Hoyt* umumnya menghasilkan *koefisien* reliabilitas yang tinggi.
- b. Teknik *Hoyt* lebih maju dibandingkan dengan skor *dikotomi* dan *non dikotomi*.
- c. Dapat digunakan untuk menguji tes atau angket yang tingkat kesukarannya seimbang atau hampir seimbang.
- d. Bila ada data kosong maka data tersebut dapat digugurkan saja tanpa mempengaruhi perhitungan data (Hadi, 1990).

Rumus analisis Varian Hoyt adalah:

$$r_{xy} = 1 - \frac{MK_{is}}{MK_s}$$

Keterangan :

$r_{xy}$	:	Koefisien Reliabilitas Hoyt
$Mk_{is}$	:	Mean kuadrat interaksi antara item dengan subjek
$MK_s$	:	Mean Kuadrat antara subjek
1	:	Konstantan

### 3.7. Metode Analisis Data

1. Teknik Statistik yang dapat digunakan dalam menganalisis hubungan dua variabel bebas ( $x_1$  dan  $x_2$ ) dengan variabel terikat (Y) adalah koefisien korelasi, koefisien determinan dan analisis regresi. (baik secara manual maupun dengan bantuan software SPSS).
2. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu Hubungan dukungan organisasi dan sikap kerja dengan OCB digunakan Analisis Regresi Berganda. Penggunaan analisis regresi berganda akan menunjukkan variabel yang dominan dalam mempengaruhi variabel terikat dan mengetahui sumbangan efektif dari masing-masing variabel.



Rumus Regresi Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Dimana :

Y : OCB

X1 : Dukungan Organisasi

X2 : Sikap Kerja

b : besarnya nilai Y jika X1 dan X2 = 0

b1 : besarnya pengaruh X1 terhadap Y dengan asumsi X2 tetap

b2 : besarnya pengaruh X2 terhadap Y dengan asumsi X1 tetap

Sebelum data dianalisis dengan teknik analisis regresi, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu :

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji Linieritas, yaitu : untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara dukungan organisasi dan sikap kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Sucofindo Medan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{reg} = 296,822$ ; koefisien korelasi  $r_{x1x2y} = 0,910$ ;  $p < 0,001$ . Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis dan asumsi-asumsi yang diajukan dinyatakan diterima, yaitu semakin baik dukungan organisasi dan semakin baik sikap kerja maka akan semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan sebaliknya semakin buruk dukungan organisasi dan semakin buruk sikap kerja maka akan semakin buruk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara dukungan organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Sucofindo Medan, dengan koefisien korelasi  $r_{x1y} = 0,869$ ;  $p < 0,001$ ; dan bobot sumbangan efektif sebesar 75,5%.
3. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara sikap kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dengan koefisien korelasi  $r_{x2y} = 0,863$ ;  $p < 0,001$ ; dan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar



74,5%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (dukungan organisasi dan sikap kerja) terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Sucofindo Medan adalah sebesar 82,7%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 17,3% sumbangan dari faktor lain terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4. Hasil lain diperoleh dari penelitian ini, yakni diketahui bahwa subjek penelitian ini yaitu Karyawan PT. Sucofindo Medan memiliki persepsi dukungan organisasi yang tergolong sedang, memiliki sikap kerja dengan cukup baik dan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang juga tergolong sedang. Hal ini diketahui berdasarkan perbandingan nilai rata-rata empirik dengan nilai rata-rata hipotetik dari masing-masing variabel tersebut.

## 1.2. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

### 1. Saran kepada Organisasi

Melihat ada hubungan positif antara dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diharapkan PT. Sucofindo Medan, turut memperhatikan kehidupan karyawan, baik dalam kehidupan kerja maupun kehidupan pribadi karyawan. Sehingga bentuk dukungan yang

organisasi berikan dapat dirasakan oleh karyawan, sebagai bentuk perhatian dan kepedulian organisasi terhadap dirinya.

2. Saran Kepada Subjek Penelitian

Melihat adanya hubungan yang positif antara sikap kerja dengan OCB, maka disarankan kepada karyawan untuk lebih meningkatkan perilaku positif dalam bekerja sebagai bentuk loyalitas, tanggung jawab dan rasa kebersamaan dalam membangun organisasi.

3. Saran kepada peneliti berikutnya

Menyadari bahwa masih banyak faktor lain yang turut mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor lain tersebut, sehingga hasil penelitian ini semakin kaya dan lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amason, & Allen. 1997. Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus control and work autonomy, *Journal of Managerial Psychology*, 22 (5), 479-495.
- Azwar, S. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 1998. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. 2002. Citizenship Behavior and The Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*, Vol. 27 (4): 505-522.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. 1993. Expanding The Criterion Domain to Include Elements of Extra-role Performance, dalam Schmitt, N. & Borman, W. C. (editors). *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Burns, M. B. & Collins, R. W . 2001. Organizational Citizenship Behavior in the IS Context: A Research Agenda. Diakses dari [www. Hsb. Baylor. Edu/ramsower/acis/papers/burns.htm](http://www.Hsb.Baylor.Edu/ramsower/acis/papers/burns.htm), 6 Desember 2016.
- Chen, X.P., Hui, C. & Segó, D.J. 1998. The Role Of Organizational Citizenship Behavior In Turnover: Conceptualization And Preliminary Tests Of Key Hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83 : 922-931.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., & Lord, R. G. 2002. Examining The Roles of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23: 93-108.
- Dyne, L. V., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. 1994. Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, Vol. 37(4): 765-802.

- Dyne, L. V. & Ang, S. 1998. Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore. *Academy of Management Journal*, Vol. 41(6): 692-703.
- Gibson, James L. 1996, Organizational, 8<sup>th</sup> Edition, Richard D. Irwin, Inc, New York.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. 2000. *Behavior in Organization*. 7th Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Hadi, S. 1995. *Statistik* (Jilid 1, 2, dan 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Jewell, L. N. & Siegall, M. 1998. *Psikologi Industri Organisasi Modern*. (terjemahan). Jakarta : Arcan.
- Kerlinger, F. N. 1990. *Asas - Asas Penelitian Behavioral* (terjemahan). Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kolb, D. A., Rubin, I. M., & Osland, J. S. 1991. *The Organizational Behavior Reader*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Konrad, A. M., Ritchie, J. E., Lieb, P., & Corrigan, E. 2000. Sex Differences and Similarities in Job Attribute Preferences: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, Vol. 126: 593-641.
- Koys, D. J. 1991. Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, Vol. 44 (3) : 265-285.
- Miner, J. B. 1992. *Industrial Organizational Psychology*. New York : McGrawhill Inc.
- Myers, D. G. 1999. *Social Psychology*. Boston : McGraw-Hill College.
- Morrison, E. W. 1994. Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior : The Importance of The Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, Vol. 37(4): 1543-1567.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.



- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & McKenzie, S. B. 1997. Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82: 262-270.
- Podsakoff, P. M. & McKenzie, S. B. 1997. Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, Vol. 31: 351-363.
- Rhoades. & Eisenberger, 2002. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4 698-714.
- Robbins, S. P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1 (terjemahan). Jakarta : Prenhallindo.
- Sloat, K. C. M. 1999. Organizational citizenship: Does your firm inspire to be "good citizenship"? *Professional safety*, Vol. 44(4): 20-23.
- Steers, R. M. & Black, J. S. 1994. *Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. New York : Mc Graw Hill Companies.