

**PERBEDAAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
ANTARA ANGGOTA POLISI DENGAN PNS DI POLRESTA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Mata Kuliah Seminar

OLEH :

**Ikhsan Dwi Indrawan Purba
16.804.0499**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
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 7/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/6/24

**JUDUL SKRIPSI : PERBEDAAN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR ANTARA
ANGGOTA POLISI DAN PNS POLRI DI
POLRESTABES MEDAN**

NAMA MAHASISWA : IKHSAN DWI INDRAWAN PURBA

NIM : 16.860.0499

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

Pembimbing I

Pembimbing II

Laili Alfita, S.Psi, M.Psi, M.Pd.Psi

Hairul Anwar Badmunthe, S.Psi, M.Si



Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi



Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

Tanggal Sidang Meja Hijau

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (S-1) PSIKOLOGI**



DEWAN PENGUJI

1. **Salamiah Sari Dewi, S. Psi, M.Psi**
2. **Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi**
3. **Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi**
4. **Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si**

TANDA TANGAN

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat saya rela gelar kesarjanaan saya di cabut.

Medan, 7 Oktober 2019



IKHSAN DWI INDRAWAN PURBA
NPM.168600499

**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 : Ikhsan Dwi Indrawan Purba
NPM : 168600499
Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/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 :

**PERBEDAAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ANTARA
ANGGOTA POLISI DAN PNS POLRI DI POLRESTABES MEDAN**

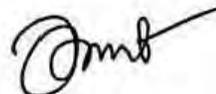
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Medan Area

Pada Tanggal: Oktober 2019

Yang Menyatakan



(Ikhsan Dwi Indrawan Purba)

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 7/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/6/24

ABSTRAK

IKHSAN DWI INDRAWAN PURBA

168600499

PERBEDAAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* ANTARA ANGGOTA POLISI DAN PNS POLRI DI POLRESTABES MEDAN

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empirik perbedaan *organizational citizenship behavior* pada Anggota Polisi dan PNS Polri di Polrestabes Medan. Populasi sebanyak 123, dengan uraian 78 Anggota Polisi dan 45 PNS Polri, teknik pengambilan sampel dengan cara *total sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah instrumen *organizational citizenship behavior* yang disusun menggunakan aspek *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanships*, *courtesy* dan *civic virtue* ($\alpha = 0,900$). Metode analisis data menggunakan Anova 1 jalur. Berdasarkan analisis analisis Anova 1 jalur, diketahui ada perbedaan *organizational citizenship behaviour* antara Anggota Polisi dan PNS Polri Polresta Medan. Hasil ini diketahui dengan melihat nilai atau koefisien perbedaan memiliki signifikansi $0,000 < 0,050$, dengan demikian maka ada perbedaan *organizational citizenship behavior* antara Anggota Polisi dan PNS Polri di lingkungan Polresta Medan. *Organizational citizenship behavior* PNS Polri lebih tinggi dari Anggota Polisi, kategorisasi dilihat dengan perhitungan mean hipotetik dan mean empirik serta standar deviasi, pada Anggota Polisi didapatkan mean hipotetik 72,5 dan mean empirik 78,65 dengan SD 7,707 maka *organizational citizenship behaviour* Anggota Polisi berada pada kategori sedang. Sedangkan pada PNS Polri didapatkan mean hipotetik 72,5 dan mean empirik 93,24 dengan SD 5,617 maka *organizational citizenship behaviour* PNS Polri berada pada kategori tinggi.

Kata Kunci: Organizational Citizenship Behavior, Anggota Polri, Anggota Polisi

ABSTRAK

IKHSAN DWI INDRAWAN PURBA

168600499

***THE DIFFERENCE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
BETWEEN MEMBERS OF THE POLICE AND POLRI CIVILSERVANTS
IN POLRESTABES MEDAN***

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

This study aims to find out and analyze the difference of organizational citizenship behavior between members of the Police and Polri civil servants in Polrestabes Medan. The sampling technique is purposive sampling. The sample in this study amounted to 123 people. This research was arranged based on the Likert scale method using the scale of organizational citizenship behavior arranged in aspects: altruism, conscientiousness, sportsmanships, courtesy and civic virtue. Data analysis using Anova I way analysis. Based on the analysis of Anova I way analysis, it is known that there are differences in organizational citizenship behavior between members of the Police and Polri civil servants in Polrestabes Medan. this results is known by looking at the value or coefficient of difference has a significance of $0,000 < 0.050$, thus there is a difference in organizational citizenship behavior between members of the Police and Polri civil servants in Polrestabes Medan. Organizational citizenship behavior of Polri civil servants is higher than Police Members, categorization is seen by calculating the hypothetical mean, empirical mean and standard deviation. The Police Member obtained a hypothetical mean of 72.5 and an empirical mean of 78.65 with SD 7.707 then organizational citizenship behavior of Police Members is at medium category. Whereas in Polri civil servants obtained a hypothetical mean of 72.5 and an empirical mean of 93.24 with an SD of 5.617, the organizational citizenship behavior of Polri civil servants is in the high category.

Kata Kunci: Organizational Citizenship Behavior, civil servants, Polri, A Police

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada ALLAH SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan judul **“Perbedaan Organizational Citizenship Behavior Antara Anggota Polisi Dengan PNS Di Polrestabes Medan”**.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Psi, selaku wakil dekan bidang akademik Fakultas Psikologi dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, pengetahuan dan masukanva dengan sabar membimbing.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, pengetahuan dan masukanva dengan sabar membimbing.

5. Ibu Salamiah Sari Dewi, S. Psi, M.Psi, selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan dan nasihat kepada saya.
6. Ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi, selaku sekretaris sidang dan ketua jurusan psikologi industri dan organisasi yang telah memberikan masukan, nasihat kepada saya dan membantu dalam menyelesaikan berkas-berkas selama skripsi berlangsung.
7. Mama dan Bapak, terima kasih telah memberikan semangat, doa yang tulus, cinta, kasih sayang, serta nasihat dan pengorbanan yang teramat berarti.
8. Kakak dan adek, yang telah banyak memberikan masukan, selalu menyemangati untuk terus berjuang. Terima kasih sudah mau menjadi tempat berbagi suka dan duka.
9. Polrestabes Medan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di instansi ini dan membantu saya selama melakukan penelitian.
10. Para dosen yang berkenan membagi ilmu dan pengalaman selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Medan Area.
11. Seluruh staff tata usaha Universitas dan Fakultas Psikologi yang telah membantu menyelesaikan pengaturan berkas selama ini.
12. Teman-teman senior dan junior dari beberapa stambuk yang selalu mengingatkan untuk harus menamatkan kuliah di fakultas psikologi.
13. Semua pihak yang tidak disebutkan, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik tata tulis maupun isinya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangatlah diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini, semoga amal budi baik semuanya yang diberikan kepada peneliti mendapat pahala ganda dari Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu psikologi.

Medan, 7 Oktober 2019

IKHSHAN DWI INDRAWAN PURBA
NPM.168600499

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
DAFTAR ISI	ii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	7
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	7
2. Aspek-Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	8
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	10
4. Motif-Motif Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
5. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
B. Anggota Polisi dan PNS	18
C. Perbedaan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Antara Anggota Polisi Dan PNS.....	19

D. Kerangka Konseptual	20
E. Hipotesis	21

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	22
B. Identifikasi Variabel Penelitian	22
C. Defenisi Operasional	22
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	22
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel	23
3. Teknik Pengambilan Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
1. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
F. Validitas dan Reliabilitas Alata Ukur.....	26
1. Validitas	26
2. Reliabilitas	27
G. Analisis Data	28

DAFTAR PUSTAKA	iv
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Distribusi Aitem Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Setelah Penelitian	35
Tabel 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
Tabel 3 : Rangkuman Hasil Uji Normalitas Sebaran	37
Tabel 4 : Rangkuman Hasil Uji Homogenitas	38
Tabel 5 : Rangkuman Perhitungan Analisis Anova 1 Jalur	38
Tabel 6 : Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik Dan Empirik	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepolisian Republik Indonesia merupakan Lembaga Negara yang bertugas sebagai unsur pelaksana pembinaan dan menyelenggarakan fungsi pendidikan masyarakat. Terutama pendidikan masyarakat terkait dengan kesadaran akan penegakan hukum dan pelayanan serta pengayom masyarakat. Sebagai sebuah kesatuan, Institusi Kepolisian juga memiliki beberapa unsur sumber daya manusia di antaranya anggota polisi itu sendiri dan pegawai negeri sipil di lingkungan kepolisian. Kedua elemen sumber daya manusia ini lah yang menjadi penentu kinerja lembaga kepolisian.

Selanjutnya berbicara mengenai kinerja organisasi pemerintahan, tentunya tidak terlepas dari perilaku-perilaku anggota organisasi tersebut. Ulrich (dalam Jayanti, 2009) menjelaskan bahwa pada dasarnya kinerja dari individu akan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja organisasi. Artinya, bila individu dalam suatu organisasi mampu menampilkan perilaku-perilaku tertentu yang positif, maka hal tersebut dapat berdampak secara langsung pada efektifitas kinerja organisasi tersebut. Dalam penelitian ini yang dimaksud anggota organisasi yaitu Polisi dan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Polrestabes Medan

Kelly (dalam Effendi, 2003) menjelaskan bahwa ada beberapa kriteria perilaku anggota organisasi yang dapat membantu keefektifan organisasi, yaitu: (1) memiliki kapasitas sosial untuk bekerjasama dengan orang lain; (2) memiliki karakter yang kuat untuk bertahan tanpa status kepahlawanan; (3) keinginan untuk

berpartisipasi dalam usaha kelompok tim kerja untuk mewujudkan tujuan bersama yang lebih tinggi; (4) keseimbangan moral dan psikologis untuk mencapai tujuan individu dan organisasi tanpa merugikan satu sama lain.

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku sukarela ditempat kerja yang dilaksanakan oleh anggota organisasi secara bebas yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota organisasi 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.

Organisasi umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya. Kinerja individual tersebut dapat mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” yang diharapkan organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*.

Fenomena kurangnya *organizational citizenship behavior* yang terjadi di lingkungan Polrestabes Medan yaitu anggota Polisi menunjukkan perilaku kerja yang kurang toleran dengan keadaan sekitar lingkungan kerjanya dan gampang terpicu dengan permasalahan-permasalahan kecil, dan tidak pernah membantu pekerjaan rekan kerjanya apalagi membantu pekerjaan Pegawai Negeri Sipil di

lingkungan Polrestabes Medan, sehingga hal ini masih belum bisa mendukung tercapainya efektivitas dan efisiensi kerja guna tercapainya tujuan organisasi.

Sedangkan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Polrestabes Medan menunjukkan perilaku sebaliknya yaitu selain mereka mengerjakan tugas pokok dan fungsinya, Pegawai Negeri Sipil ini juga mau melakukan pekerjaan yang menyangkut instansi padahal itu bukan tugasnya, seperti secara sukarela mengerjakan laporan dan pekerjaan lain yang seharusnya dikerjakan anggota polisi di lingkungan Polrestabes Medan.

Wright (dalam, Rachmawati, 2000) menyatakan bahwa elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*). Dibandingkan dengan perilaku *in-role*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi. Perilaku ini disebut Organ dan Batemen (dalam Effendi, 2003) sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB).

Robbins (2006) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Organ (dalam Andriani, dkk, 2012) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk

memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefesienan organisasi.

Keberhasilan anggota organisasi dalam membentuk hubungan dengan dan situasi yang baik antara lain ditentukan oleh kemampuannya berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan bekerjasama. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang bersedia memberikan kontribusi yang tinggi terhadap institusi, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat, baik dalam kinerja individu maupun secara tim, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja institusi kepolisian termasuk pada seluruh unit secara keseluruhan. Pengetahuan akan hubungan kerjasama antar manusia perlu supaya para anggota Polisi lebih banyak mengerti tentang orang lain dan memperkuat kepercayaan sendiri dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Siregar, 2010).

Pengamatan yang dilakukan peneliti pada PNS di Polrestabes Medan terlihat adanya perilaku saling menolong antar sesama PNS dan anggota Polisi seperti membantu rekan sekerja yang pekerjaannya *overload*, menggantikan rekan sekerja yang tidak masuk kerja dikarenakan sakit ataupun ada urusan yang tidak bisa diabaikan sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan lancar. Perilaku ini menurut Graham (dalam triningsih & Salmah, 2013) *organizational citizenship behavior* (OCB) salah satunya aspek *altruisme* dilakukan dengan baik antara PNS dengan anggota Polisi lainnya dilingkungan kepolisian.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* seorang anggota organisasi diantaranya keterlibatan kerja dan tanggung

jawab sosial pegawai, hal ini yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian terkait dengan perbedaan *organizational citizenship behavior* pada anggota polisi dan pegawai negeri sipil di lingkungan Polresta Medan.

Dimana anggota polisi merupakan sumber daya manusia yang dibina dan dididik dengan metode kemiliteran yang mengedepankan totalitas dalam bekerja, sedangkan pegawai negeri sipil di lingkungan kepolisian merupakan sumber daya manusia yang tidak mendapat pendidikan kemiliteran dan bekerja di lingkungan kepolisian. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan mendasar antara elemen sumber daya manusia di satu institusi. Kondisi ini juga berdampak pada adanya perbedaan perilaku yang muncul di lingkungan kepolisian dan hal ini juga yang berdampak pada berbedanya *organizational citizenship behavior* yang muncul pada sumber daya manusia di lingkungan Polresta Medan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang *organizational citizenship behavior*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan judul “Perbedaan *Organizational citizenship behavior* Antara Anggota Polisi Dan PNS di Polresta Medan.

B. Identifikasi Masalah

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Robbins, 2006). Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu kurangnya *organizational citizenship behavior* seperti anggota polisi yang kurang toleransi, gampang terpicu permasalahan dan tidak pernah membantu pekerjaan

rekannya, sedangkan Pegawai Negeri Sipil menunjukkan perilaku sebaliknya yaitu sering sekali membantu pekerjaan polisi yang terbengkalai agar tidak menjadi masalah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat ditentukan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang *Organizational Citizenship Behavior* antara Anggota Polisi dengan PNS di Polrestabes Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah ada perbedaan *organizational citizenship behavior* antara Anggota Polisi dengan PNS di Polrestabes Medan.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan *organizational citizenship behavior* antara Anggota Polisi dengan PNS di Polrestabes Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan manfaat terhadap pemahaman tentang perbedaan *organizational citizenship behavior*. Bisa juga berfungsi sebagai landasan bagi peneliti selanjutnya dan bermanfaat menambah referensi teori bagi ilmu psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian yaitu memberikan gambaran perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* antara Anggota Polisi dengan PNS di Polrestabes Medan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang ada di lingkungan Polrestabes Medan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Anggota Polisi Dan Pegawai Negeri Sipil

Polisi adalah alat Negara dibidang penegakan hukum yang memelihara dan meningkatkan tertib hukum, membina ketentraman masyarakat, mewujudkan keamanan, ketertiban masyarakat, mengayomi, memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat, serta membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang baik (POLRI).

Raharjo (dalam Siregar, 2010) melihat polisi sebagai bagian dari birokrasi pemerintah yang fungsi utamanya menjalankan kontrol sosial, dan untuk itu polisi mempunyai monopoli kekuasaan dan kekuatan. Dalam keadaan normal kepolisian hanya menjalankan penegakan hukum yang menjadi lambang dari pekerjaan kontrol sosial. Ia juga menyebut polisi sebagai pemimpin bangsa karena harus berada selangkah didepan kehidupan bangsanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Polisi adalah Aparatur Negara dibidang penegakan hukum dan bagian dari birokrasi pemerintah yang fungsi utamanya menjalankan kontrol sosial, memelihara dan meningkatkan tertib hukum, membina ketentraman masyarakat, mewujudkan keamanan, ketertiban masyarakat, mengayomi, memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat, serta membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang baik.

Sedangkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia* “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintahan (perusahaan dan sebagainya)” sedangkan “Negeri” berarti Negara atau pemerintahan, jadi Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintahan atau Negara. Dalam penelitian ini PNS yang dimaksud yaitu PNS yang bertugas di lingkungan Polresta Medan.

B. Organizational Citizenship Behavior

1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam bahasa Indonesia disebut Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO). *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela ditempat kerja yang dilaksanakan oleh anggota organisasi secara bebas yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota organisasi 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.

Garay (2006) *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela dari seorang anggota organisasi untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Robbins dan Judge (2013) mengatakan bahwa anggota organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula.

Turnley, dkk (2003) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku anggota organisasi yang bersedia bekerja melebihi peran atau tugas yang diwajibkan dan tidak secara langsung diakui oleh sistem *reward*. Organ (dalam 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.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah suatu perilaku positif individu dalam organisasi, yaitu suatu bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi.

2. 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 *transformational* 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 anggota organisasi merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya maka anggota organisasi tersebut akan

bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya.

- b. Komitmen organisasi, anggota organisasi yang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka anggota organisasi tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan organisasi.

Organ (2006) mengkategorikan faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* terdiri dari perbedaan individu, sikap kerja dan faktor kontekstual, berikut penjelasannya :

- a. Perbedaan individu termasuk sifat yang stabil yang dimiliki individu, meliputi: kepribadian (misalnya kesadaran dan keramahan), kemampuan, pengalaman, pelatihan, pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, motivasi, kebutuhan, dan nilai individu.
- b. Sikap kerja adalah emosi dan kognisi yang berdasarkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja, meliputi: komitmen organisasi, persepsi kepemimpinan dan dukungan organisasi, *person organization fit*, kepuasan kerja, *psychological contract*, persepsi keadilan dan keadilan organisasi.
- c. 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, budaya dan iklim organisasi, profesionalisme, dan harapan peran sosial.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan 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, kepuasan kerja, perbedaan individu, sikap kerja dan faktor kontekstual.

3. Aspek-Aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Graham (dalam Triningsih & Salmah, 2003) menyimpulkan bahwa terdapat tiga aspek dalam *organizational citizenship behavior* 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

Sedangkan Organ, dkk (2006) mengemukakan lima aspek *organizational citizenship behavior*, sebagai berikut :

a. *Altruism* (Tindakan Sukarela)

Perilaku anggota organisasi dalam menolong rekannya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi.

b. *Conscientiousness* (Kontrol Diri)

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Perilaku sukarela bukan merupakan kewajiban atau tugas anggota dan hal ini bersifat inisiatif dari anggota organisasi.

c. *Sportmanship* (Sikap Toleransi)

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Anggota organisasi yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara anggota organisasi, anggota organisasi akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy* (Sopan Santun)

Menjaga hubungan baik dengan rekannya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki *courtesy* ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan anggota organisasi lain.

e. *Civic Virtue* (Moral Kewargaan)

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.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan aspek-aspek yang digunakan untuk mengungkap *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanships*, *courtesy* dan *civic virtue*.

4. Motif-motif yang Mendasari *Organizational Citizenship Behavior*

Seperti halnya sebagian besar perilaku yang lain, OCB ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam OCB. Sesuatu yang masuk akal bila kita menerapkan OCB secara rasional. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi berasal dari kajian Mc Clelland dan rekan-rekannya.

Menurut Mc Clelland (dalam Triningsih, 2000), tingkah laku timbul karena dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang ada dalam diri manusia.

Dalam diri individu terdapat tiga kebutuhan pokok yang mendorong tingkah lakunya. Adapun kebutuhan yang dimaksudkan menurut teori motif sosial adalah:

1. Motif berprestasi (*need for achievement*), mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi. Kebutuhan untuk mencapai kesuksesan, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Kebutuhan ini berhubungan erat dengan pekerjaan dan mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu.
2. Motif afiliasi (*need for affiliation*), mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Motif afiliasi merupakan kebutuhan akan kehangatan dan sokongan dalam hubungan dengan orang lain. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku untuk mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain.
3. Motif kekuasaan (*need for power*), mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain. Kebutuhan untuk menguasai dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini menyebabkan orang yang bersangkutan tidak atau kurang memperdulikan perasaan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motif-motif yang mendasari terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain Motif berprestasi (*need for achievement*), Motif afiliasi (*need for affiliation*), dan Motif kekuasaan (*need for power*).

5. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ, dkk (2006) ada beberapa manfaat dari OCB antara lain :

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut
 - b. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *bestpractice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
2. OCB meningkatkan produktivitas manajer
 - a. Karyawan yang menampilkan perilaku *civicvirtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut, untuk meningkatkan efektivitas unit kerja
 - b. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
 - a. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan

- b. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting
 - c. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut
 - d. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- a. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok
 - b. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja

- a. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok
 - b. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- a. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik
 - b. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada perusahaan.
7. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat sehingga akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja

- b. Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
- a. Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat
- b. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di perusahaan akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh perusahaan.
- c. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari Organizational Citizenship Behavior antara lain: meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan

kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

C. Perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* Antara Anggota Polisi Dengan PNS

Sumber daya manusia merupakan kekayaan utama suatu organisasi, karena tanpa keikutsertaan anggota organisasi dalam aktivitas institusi tidak akan terjadi suatu proses berorganisasi yang maksimal. Anggota organisasi berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai (Siregar, 2010).

Siregar (2010) Anggota organisasi merupakan aset utama dalam organisasi, untuk itu perilaku anggota organisasi menjadi penting untuk diperhatikan karena akan berdampak pada perilaku kerja anggota organisasi itu sendiri. Dalam hal ini perilaku *organizational citizenship behavior* anggota organisasi merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi institusi. Robbins dan Judge (2013) mengatakan bahwa anggota organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula.

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku sukarela ditempat kerja yang dilaksanakan oleh anggota organisasi secara bebas yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota organisasi 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 (Robbins, 2006).

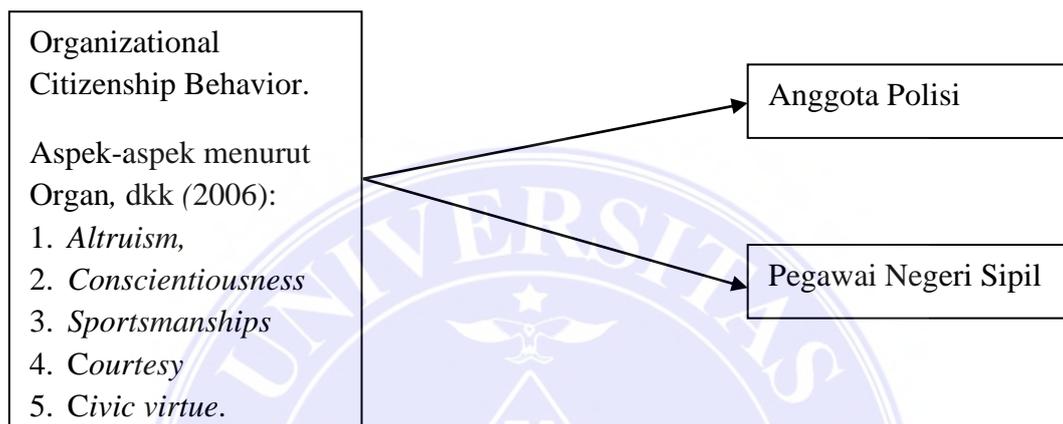
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2017) menunjukkan adanya perbedaan *organizational citizenship behavior* pada PNS dilingkungan instansi aparaturnya keamanan dengan petugas keamanan itu sendiri, bahwa *organizational citizenship behavior* PNS lebih tinggi daripada petugas keamanan. Hal ini ditunjukkan dari perilaku sukarela yang PNS yang menunjukkan perilaku sukarela dalam melaksanakan pekerjaan yang diluar tugas pokok dan fungsinya demi peningkatan kualitas instansi, sedangkan aparaturnya keamanan hanya melaksanakan pekerjaan yang menjadi kewajibannya saja bahkan ada juga yang meimpahkan pekerjaan kepada PNS yang bekerja di instansi tersebut.

Keterlibatan kerja dan tanggung jawab sosial pegawai, hal ini yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian terkait dengan perbedaan *organizational citizenship behavior* pada anggota polisi dan pegawai negeri sipil di lingkungan Polresta Medan. Karena dengan kondisi berbedanya status dan pembinaan sumber daya manusia yang ada dilingkungan kepolisian memicu adanya perbedaan perilaku yang muncul sehingga berpengaruh pada berbedanya perilaku *organizational citizenship behavior* pada anggota organisasi (Siregar, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa perbedaan *organizational citizenship behaviour* pada elemen sumber daya manusia ini penting untuk diselidiki guna untuk mendapatkan gambaran kondisi sumber daya manusia di

dalam suatu organisasi, sehingga data yang didapatkan bisa menjadi bahan untuk mengambil langkah strategis untuk kemajuan organisasi kedepannya.

D. Kerangka Konseptual



E. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan fenomena diatas maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis yaitu ada perbedaan *organizational citizenship behavior* antara anggota polisi dengan pegawai negeri sipil. Dengan asumsi bahwa *organizational citizenship behavior* pegawai negeri sipil lebih tinggi dibandingkan dengan *organizational citizenship behavior* anggota polisi.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu penelitian dengan data yang berbentuk angka (Sugiyono, 2009). Sedangkan jenis penelitiannya adalah komparatif yang bermaksud membandingkan satu variabel Y pada dua kelompok subjek.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Terikat (Y) : *Organizational Citizenship Behavior*
2. Variabel Bebas (X) : - Anggota Polisi
- PNS

C. Definisi Operasional

Definisi operasional setiap variabel penelitian ini, akan dijelaskan secara satu persatu sebagai berikut :

1. Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku positif individu dalam organisasi, yaitu bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut

secara formal dalam organisasi. *Organizational citizenship behavior* diungkap melalui aspek *altruism, conscientiousness, sportsmanships, courtesy* dan *civic virtue* (Organ, dkk, 2006).

2. Polisi dan Pegawai Negeri Sipil

A. Polisi

Polisi adalah Aparatur Negara dibidang penegakan hukum yang bertugas menjalankan kontrol sosial, memelihara dan meningkatkan tertib hukum, membina ketentraman masyarakat, mewujudkan keamanan, ketertiban masyarakat, mengayomi, memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat, serta membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang baik.

B. Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada Lembaga Negara. yaitu Pegawai Negeri Sipil yang bertugas di lingkungan Polrestabes Medan.

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian merupakan individu yang menjadi sumber data penelitian. Sugiyono (2009) mengemukakan populasi merupakan sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah keseluruhan subjek yang mempunyai karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Polisi sebanyak 78 orang dan PNS sebanyak 45 orang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai hal, baik yang bersifat teoritis maupun praktis, yang bersifat teoritis dimaksudkan untuk memperoleh derajat kecermatan statistik yang maksimal. Sedangkan pertimbangan yang bersifat praktis didasarkan pada keterbatasan peneliti, antara lain keterbatasan jarak, waktu, dan dana.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* yang dikemukakan Sugiyono (2009) yaitu menunjukkan bahwa dimana seluruh populasi akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

3. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2009) 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 Anggota Polisi sebanyak 78 orang dan PNS sebanyak 45 orang. Hal ini diasumsikan telah mewakili dari populasi yang ada sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan faktor yang sangat penting dalam penelitian. Maksud dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan reliabel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi yaitu alat ukur yang berupa beberapa pernyataan yang mengungkap aspek atau atribut psikologi

(Azwar, 2012). Dalam penelitian ini, skala psikologi yang digunakan yaitu skala *organizational citizenship behavior*, berikut penjelasannya:

1. Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Skala ini bertujuan untuk mengukur *organizational citizenship behavior*. Organ, dkk (2006) *Organizational citizenship behavior* diungkap melalui aspek *altruism, conscientiousness, sportsmanships, courtesy* dan *civic virtue*.

a. *Altruism*

Perilaku anggota organisasi dalam menolong rekannya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Perilaku sukarela bukan merupakan kewajiban atau tugas anggota dan hal ini bersifat inisiatif dari anggota organisasi.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Anggota organisasi yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara anggota organisasi, anggota organisasi akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekannya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki *courtesy* ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan anggota organisasi lain.

e. *Civic Virtue*

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.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini juga menggunakan jenis skala likert untuk mengungkap variabel terikat yaitu *organizational citizenship behavior*. Sistem penilaian *organizational citizenship behavior* untuk aitem *favorable* adalah SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1, sedangkan pada aitem *unfavorable* diberlakukan sebaliknya yaitu SS=1, S=2, TS=3, dan STS=4. Semakin tinggi skor yang diperoleh dalam skala *organizational citizenship behavior* maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* nya pada subjek penelitian, sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah *organizational citizenship behaviour* pada subjek penelitian.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Langkah awal untuk menguji kebenaran hipotesis adalah dengan menguji validitas dan reliabilitas semua alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian, dalam hal ini adalah pernyataan-pernyataan dalam skala psikologi yang digunakan.

1. Validitas

Sugiyono (2009) mendefinisikan validitas tes atau validitas alat ukur adalah sejauh mana tes itu mengukur apa yang dimaksudkannya untuk diukur, artinya derajat fungsi mengukurnya suatu tes atau derajat kecermatan suatu tes. Untuk mengkaji validitas alat ukur dalam penelitian ini, peneliti melihat alat ukur berdasarkan arah isi yang diukur yang disebut dengan validitas isi (*content validity*).

Validitas isi menunjukkan sejauh mana *aitem-aitem* 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 aitem-aitem yang telah dikembangkan memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Sugiyono, 2009).

Adapun rumus uji validitas sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total
$\sum X$	= Jumlah skor keseluruhan subyek tiapbutir
$\sum Y$	= Jumlah skor keseluruhan butir pada subyek
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat skor X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat skor Y
N	= Jumlah subyek

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. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* diperoleh dengan menggunakan program *SPSS Versi 17.0 for Windows*.

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, keajegan, dan kepercayaan alat ukur. Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Azwar, 2012). Pada prinsipnya, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mampu menunjukkan sejauhmana 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.

Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien *alpha* sebagai berikut:

$$a = 2 \left[\frac{1 - S_1^2 - S_2^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan :

S_1^2 dan S_2^2 = Varians skor belahan 1 dan varians skor belahan 2

S_x^2 = Varians skor skala

Uji reliabilitas skala penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal, dimana 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, 2012). Teknik estimasi reliabilitas yang digunakan adalah teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan program *SPSS Versi 17.0 for Windows*.

G. Analisis Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data kuantitatif dengan menggunakan skala. Skala mempunyai keuntungan sebagai pengumpulan data yang baik, sebab seperti yang dikemukakan oleh Hadi (2004), yaitu:

- a. Subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Hal-hal yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Interpretasi subjek tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan adalah sama dengan apa yang dimaksud peneliti.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Varians 1 Jalur, dimana dalam penelitian ini yang menjadi jalur/klasifikasinya adalah status pekerjaannya, yaitu Anggota Polisi dan PNS Polri. Format rancangan analisis varians satu jalur ini adalah sebagai berikut :

A	
A1	A2
X	X

Keterangan :

A = Status Pekerjaan

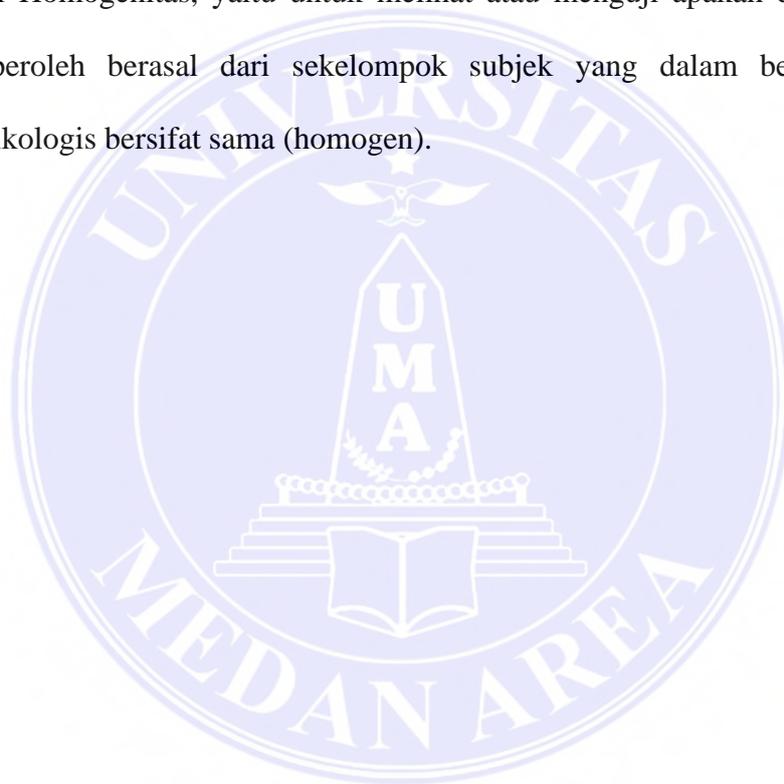
A1 = Anggota Polisi

A2 = PNS Polri

X = *Organizational Citizenship Behaviour*

Sebelum melakukan analisis data dengan menggunakan teknik Analisis Varian 1 jalur ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data-data penelitian meliputi :

- a. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji Homogenitas, yaitu untuk melihat atau menguji apakah data-data yang diperoleh berasal dari sekelompok subjek yang dalam beberapa aspek psikologis bersifat sama (homogen).



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang dapat digunakan bagi para pihak terkait.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis anova 1 jalur, maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Hasil analisis Anova 1 jalur, diketahui ada perbedaan *organizational citizenship behaviour* antara Anggota Polisi dan PNS Polri Polresta Medan. Hasil ini diketahui dengan melihat nilai atau koefisien perbedaan memiliki signifikansi $0,000 < 0,050$, dengan demikian maka ada perbedaan *organizational citizenship behavior* antara Anggota Polisi dan PNS Polri di lingkungan Polresta Medan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan kategorisasi dengan melakukan perhitungan mean hipotetik dan mean empirik serta standar deviasi, pada Anggota Polisi didapatkan mean hipotetik 72,5 dan mean empirik 78,65 dengan SD 7,707 maka *organizational citizenship behaviour* Anggota Polisi berada pada kategori sedang. Sedangkan pada PNS Polri didapatkan mean hipotetik 72,5 dan mean empirik 93,24 dengan SD 5,617 maka *organizational citizenship behaviour* PNS Polri berada pada kategori tinggi.

B. Saran

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

1. Bagi Pihak Anggota Polisi

Bagi pihak Anggota Polisi disarankan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang dimilikinya dengan meningkatkan dengan cara meningkatkan aspek-aspek *altruism, conscientiousness, sportsmanships, courtesy* dan *civic virtue*.

2. Bagi Pihak PNS Polri

Bagi pihak PNS Polri disarankan untuk mempertahankan *organizational citizenship behavior* yang dimilikinya dengan terus berfikir positif bahwa yang dikerjakan merupakan wujud kontribusinya untuk masyarakat.

3. Bagi Pihak Instansi

Bagi pihak instansi disarankan agar ikut serta dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh Anggota Polisi dan PNS Polri dengan memberikan penghargaan pada Anggota Polisi dan PNS Polri.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada para peneliti berikutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai *organizational citizenship behavior* disarankan untuk meneliti *organizational citizenship behavior* yang dikaitkan dengan faktor-faktor *organizational citizenship behavior* seperti faktor kepemimpinan, kepuasan kerja, keadilan organisasi, sikap kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, G, dkk. 2012. Organizational Citizenship Behavior Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945.
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendi, V. 2003. Hubungan Antara Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Skripsi. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Garay, H.D.V. 2006. *Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi*. Jurnal. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jayanti, P. 2009. Perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* Antara Pegawai Dengan Tipe Kepribadian Ekstrovert Dan Introvert. Skripsi. Medan. Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
- Organ, D. W., Podsakof, P. M., and Mackenzie, S. B. 2006. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publication.
- Rachmawati, I. 2000. Hubungan Antara kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Skripsi. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo. Robbins, S.P. & Judge, T.A. 2013. *Organizational Behavior, Fifteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Siregar, A.M. 2010. Hubungan Antara *Outcome-Expectancy* Dengan Motivasi Kerja Anggota Polantas Polres Metro Tangerang. Skripsi. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Triningsih, E., & Salmah, W. 2000. *Pengaruh Atribut Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Jurnal Psikologi.
- 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.
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8
aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17
aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25
aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30
/SCALE('Organizational Citizenship Behavior') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

Reliability

Notes		27-JUL-2019 13:21:26
Output Created		
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. RELIABILITY /VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 /SCALE('Organizational Citizenship Behavior') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Syntax		123
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,02 00:00:00,02

[DataSet1]

Scale: Organizational Citizenship Behavior**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	123	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	123	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,76	,602	123
aitem_2	2,98	,593	123
aitem_3	3,10	,658	123
aitem_4	2,89	,680	123
aitem_5	2,99	,707	123
aitem_6	2,91	,724	123
aitem_7	2,71	,837	123
aitem_8	3,07	,597	123
aitem_9	2,82	,747	123
aitem_10	2,99	,695	123
aitem_11	2,97	,572	123
aitem_12	2,86	,591	123
aitem_13	2,68	,782	123
aitem_14	2,93	,674	123
aitem_15	3,07	,597	123
aitem_16	2,93	,603	123
aitem_17	2,85	,587	123
aitem_18	2,91	,543	123
aitem_19	2,85	,610	123
aitem_20	2,81	,682	123
aitem_21	2,69	,821	123
aitem_22	2,96	,645	123
aitem_23	2,61	,796	123
aitem_24	2,97	,652	123
aitem_25	2,94	,605	123
aitem_26	2,89	,555	123
aitem_27	2,74	,838	123
aitem_28	2,85	,649	123
aitem_29	3,15	,596	123
aitem_30	3,09	,587	123

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	84,20	97,262	,385	,898
aitem_2	83,99	98,664	,270	,900
aitem_3	83,87	96,508	,406	,897
aitem_4	84,08	96,452	,395	,898
aitem_5	83,98	95,532	,446	,897
aitem_6	84,06	93,267	,601	,894
aitem_7	84,26	93,473	,496	,896
aitem_8	83,90	95,630	,532	,895
aitem_9	84,15	92,929	,605	,894
aitem_10	83,98	94,401	,541	,895
aitem_11	84,00	97,426	,394	,898
aitem_12	84,11	96,800	,434	,897
aitem_13	84,28	93,254	,551	,895
aitem_14	84,03	94,524	,550	,895
aitem_15	83,90	97,187	,395	,898
aitem_16	84,04	97,056	,402	,897
aitem_17	84,12	96,944	,424	,897
aitem_18	84,06	97,497	,410	,897
aitem_19	84,11	96,184	,472	,896
aitem_20	84,15	94,394	,554	,895
aitem_21	84,28	93,890	,480	,896
aitem_22	84,01	95,566	,493	,896
aitem_23	84,36	93,117	,550	,895
aitem_24	84,00	96,836	,385	,898
aitem_25	84,02	96,794	,423	,897
aitem_26	84,07	98,363	,320	,899
aitem_27	84,23	92,489	,559	,894
aitem_28	84,11	97,430	,339	,899
aitem_29	83,82	97,673	,354	,898
aitem_30	83,88	97,255	,397	,898

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
86,97	102,196	10,109	30

NPAR TESTS
 /K-S(NORMAL)=Y
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes		
Output Created		27-JUL-2019 13:34:13
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	123
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed ^a	196608

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet2]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Organizational Citizenship Behavior	123	83,99	9,933	54	105

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Organizational Citizenship Behavior
N		123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	83,99
	Std. Deviation	9,933
	Absolute	,093
Most Extreme Differences	Positive	,060
	Negative	-,093
Kolmogorov-Smirnov Z		1,034
Asymp. Sig. (2-tailed)		,235

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

ONEWAY Y BY X
 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY
 /MISSING ANALYSIS.

Oneway

Notes		
Output Created		27-JUL-2019 13:35:49
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	123
Missing Value Handling	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY Y BY X /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet2]

Descriptives

Organizational Citizenship Behavior

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
Anggota Polisi	78	78,65	7,707	,873	76,92	80,39
PNS Polri	45	93,24	5,617	,837	91,56	94,93
Total	123	83,99	9,933	,896	82,22	85,76

Descriptives

Organizational Citizenship Behavior

	Minimum	Maximum
Anggota Polisi	54	95
PNS Polri	77	105
Total	54	105

Test of Homogeneity of Variances

Organizational Citizenship Behavior

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,256	1	121	,074

ANOVA

Organizational Citizenship Behavior

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6075,027	1	6075,027	123,295	,000
Within Groups	5961,965	121	49,272		
Total	12036,992	122			