

BAB I

PENDAHULUAN

I.A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin canggih di era globalisasi sekarang ini semakin dirasakan oleh perusahaan atau organisasi. Era globalisasi yang cepat menyebabkan hampir sebagian besar terjadinya perubahan pada kondisi ekonomi sehingga hadirnya sejumlah tuntutan yang harus dilakukan oleh para pelaku organisasi untuk menciptakan berbagai keunggulan dalam menghadapi persaingan baik domestik maupun global. Hill dan Jones (dalam Riady, 2009) mengatakan bahwa perkembangan global mengharuskan perusahaan/organisasi untuk bersaing ketat dalam memunculkan keunggulan, baik keunggulan dalam efisiensi, mutu, inovasi (proses dan produk), maupun keunggulan dalam hal pelayanan konsumen.

Organisasi pada umumnya didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Di dalam organisasi tentunya dapat dijumpai banyak sekali kegiatan atau bisa disebut kegiatan administrasi perkantoran, kegiatan administrasi perkantoran harus mempunyai pola kerja yang baik sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan organisasi. Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing. Menurut Robbins (1994) mengatakan, bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Salah satu BUMN yang memiliki bisnis di bidang komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan dan tercapainya tujuan organisasi. Dalam mengelolah bisnis BUMN tersebut tidak pernah lepas dari peran sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia (SDM) yang ikut dalam mengembangkan layanan pengiriman jasa dan diharapkan dapat bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanannya terhadap konsumen. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sumarsono Sonny (2003) bahwa sumber daya manusia merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Keunggulan kompetitif bisnis dapat diperoleh melalui sumber daya manusia yang berkualitas atau terlatih dengan baik, karena sumber daya manusia tersebut dapat mengusulkan perubahan yang dilakukan bisnis, misalnya perubahan dalam berproduksi agar lebih efisien. Dengan adanya SDM yang unggul dalam sebuah organisasi akan mempengaruhi kinerja sebuah tim atau kelompok dalam bekerja.

Pada hakekatnya setiap instansi menghendaki tercapainya tujuan dan sasaran yang telah digariskan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan sasaran tersebut mutlak diperlukan adanya administrasi perbekalan yang didalamnya terdapat fungsi untuk dilaksanakan secara baik dan saling berkaitan. Demikian halnya di PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 Kantor pos online. Jumlah titik layanan (Point of Sales) mencapai 58.700 titik dalam bentuk Kantor pos, Agenpos, Mobile Postal Service, dan lain-lain. Pos Indonesia memiliki jaringan yang dedicated, sistem distribusi yang handal, Track and Trace, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif. Pos Indonesia berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang ikhlas, diberikan Pos Indonesia melalui pengembangan produk yang

disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat Indonesia. Dalam melaksanakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Organisasi atau industri akan berhasil menjawab setiap tantangan yang datang apabila setiap karyawan dapat secara kooperatif melaksanakan tugas sesuai dengan deskripsi kerjanya. Kartz (dalam Ariati dkk 2017) mengemukakan bahwa perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada diluar persyaratan formal akan sangat penting untuk keberfungsian suatu organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan bagian dari perilaku organisasi. Dasar kepribadian untuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan sungguh – sungguh. Sedangkan dasar sikap mengindikasikan bahwa karyawan terlibat dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk membahas tindakan organisasi (Luthans,2006). Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti, budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasi, masa kerja, dan jenis kelamin. Apabila seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, menerima perlakuan yang adil dan setara maka hal yang demikian akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Organ, 2006).

Perilaku kooperatif dan mampu kerja di luar dari pada deskripsi kerja karyawan dalam suatu organisasi biasa disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan melakukan kegiatan membantu sukarela dengan sesama karyawan lain. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari lima dimensi yaitu: *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* (Organ, 1997). Dari kelima bentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini berasosiasi dengan manfaat-manfaat positif bagi organisasi itu sendiri dan

lintas level dalam sebuah organisasi, seperti meningkatkan produktivitas teman sekerja, meningkatkan kinerja antar unit kerja maupun dalam unit kerja, serta meningkat kinerja organisasi dengan menciptakan struktur, kognitif dan bentuk-bentuk relasi dari konteks sosial yang tercipta dalam organisasi (Organ dalam Hall, dkk 2009).

Kinerja karyawan dikatakan tinggi apabila karyawan mampu berperilaku sesuai tuntutan dan harapan organisasi. Organisasi menuntut karyawan agar dapat memenuhi perilaku yang sesuai dengan tugas yang ditentukan (inrole), namun perusahaan juga membutuhkan dan menginginkan karyawan juga berperilaku kerja di luar tanggung jawab formal (extra role). Perilaku extra role ini disebut juga dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku individu yang bebas dan tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward dan bertujuan untuk meningkatkan fungsi efektif organisasi (Organ, Podsakoff, Mackenzie, 2006).

Organ dalam (Nielsen 2012), berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu system kerja yang formal, dan yang secara cepat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Menurut Garay (Dalam Aini, Susilo, & Rahmadan 2018) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugasnya atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau kepentingan organisasinya atau keuntungan organisasinya.

Menurut Organ (2006) terdapat lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu, *Altruism*, perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha

melebihi yang diharapkan perusahaan. *Sportmanship*, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. *Courtesy*. Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal. *Civic Virtue*, perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedurprosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Organ & Sloat (dalam Zuraska 2008), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut: budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin. Untuk mencapai atau memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka dibutuhkan hal-hal seperti, kondisi kerja yang aman dan sehat, ada kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas pekerja, kesempatan promosi, jaminan kerja yang jelas dan berkesinambungan yang semuanya harus dilihat dari kualitas kehidupan kerja yang disediakan organisasi. Sehingga dampak dari kualitas kehidupan kerja akan mempengaruhi kemajuan dan perkembangan sebuah organisasi, termasuk dengan meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Organ (dalam Hall, dkk 2009).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak dapat terwujud tanpa adanya keterikatan individu dengan organisasinya dan juga suasana yang mendukung kenyamanan individu dalam bekerja. Perilaku saling membantu rekan sekerja dan mengajukan diri secara sukarela untuk melakukan pekerjaan ekstra ini dapat terbentuk bila ditunjang dari komitmen terhadap organisasi dan iklim organisasional yang baik. Organisasi menginginkan dan

membutuhkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki pegawai yang demikian memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain. Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu pegawai bagian operasional :

“begini dek..., menurut saya sih karyawannya bekerja secara kekeluargaan atau gotong royong gitu dimana bisa kita lihat sesama atasan dan bawahan atau sesama karyawan namun dek karyawan lebih membantu jika atasan yang membutuhkan bantuan dan hal ini sesuai dengan aturan dan budaya perusahaan, sehingga karyawan saling menghormati dan melakukan sikap tolong-menolong untuk meringankan masalah-masalah dalam proses kerjanya. Dan lagian dek ketika karyawan mengurangi rasa tolong-menolong secara suka rela baik sesama karyawan maupun atasan dengan bawahan maka akan membuat proses pekerjaan terlambat dan dalam pendataan barang menjadi terhambat itulah menurut pendapat pribadi saya dek”.

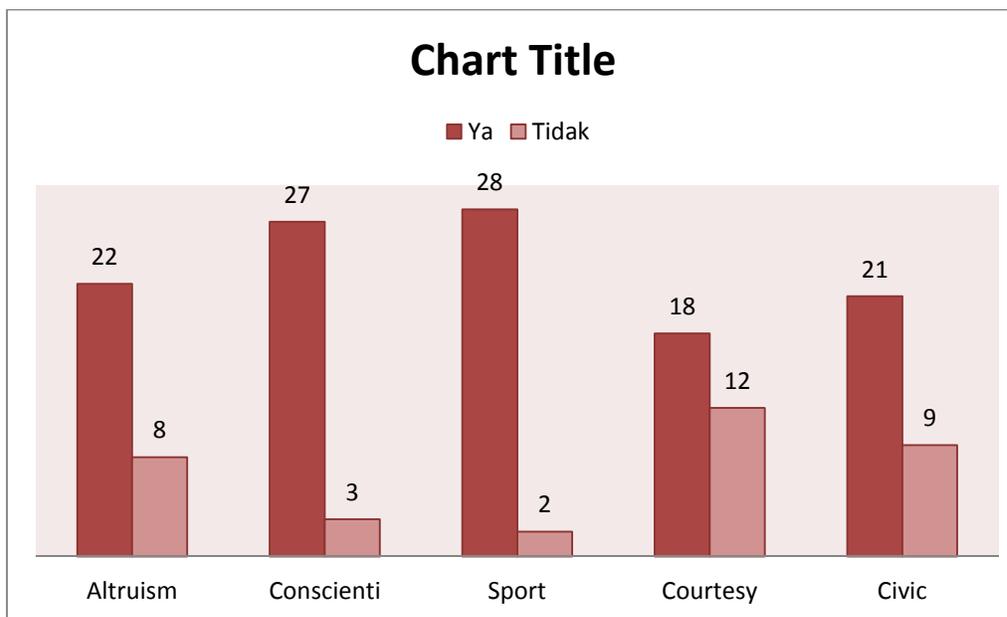
(Komunikasi Personal, 2 Des 2019)

Hasil wawancara diatas ditemukan bahwa perilaku antar karyawan dalam membantu di perusahaan masih terbatas dimana bisa dilihat dari sikap tolong-menolongnya masih melihat jabatan untuk membantu, dan hal ini bisa menghambat proses pekerjaan dalam bagian pengiriman barang diperusahaan tersebut. Adapun aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada wawancara diatas yaitu *Altruism, sportsmanship dan Courtesy*. Dimana pada aspek itu masih kurang dikarenakan membantunya masih memandang jabatan seseorang.

Observasi yang dilakukan peneliti dengan beberapa karyawan yang bekerja di PT. POS Kantor Wilayah Medan, diketahui terdapat sikap saling tolong menolong dan berkelompok dalam mengerjakan pekerjaan dan membutuhkan bidang lain dalam melakukan pekerjaan. Contohnya karyawan sering merasa pekerjaannya terhambat karena permasalahan pada jaringan internet yang terkadang tidak stabil sehingga berakhir pada kualitas pekerjaan yang buruk seperti terjadinya kesalahan alamat (salah jalur) terutama dalam hal penyaluran barang. Laporan dan surat – surat data barang yang harus diproses dan dilaporkan.

Peneliti dalam penelitian ini mendeskripsikan data yang menunjukkan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Pos Indonesia Kanwil Medan. Hasil dari data yang didapat diambil dari pemberian survey berdasarkan 5 aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Data ini didapat dari hasil 30 orang karyawan yang ada di PT. Pos Indonesia Kantor Wilayah Medan pada bulan desember 2019 yang dibuat dalam bentuk pengisian survey/angket.

Tabel 1.1 Data Survey *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. POS INDONESIA Kantor Wilayah Medan.



Dari hasil data survey diatas, dapat kita lihat bahwa, pada dimensi *altruism* karyawan yang melakukan perilaku menolong rekan kerja sebanyak 22 karyawan, pada dimensi *conscientiousness* yang melakukan perilaku menolong sebanyak 27 karyawan, pada dimensi *sportmanship* yang melakukan perilaku menolong sebanyak 28 karyawan, pada dimensi *courtesy* memiliki 18 karyawan yang melakukan perilaku menolong rekan kerja dan pada dimensi *civic*

virtue sebanyak 21 dalam menolong karyawan. Dari data survey diatas ditemukan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga karyawan memiliki produktivitas untuk bersaing dengan perusahaan lain. Sehingga perusahaan diharapkan mampu mengelola SDM yang ada di dalamnya dengan efektif agar karyawan merasakan beban kerja bisa teratasi dengan perilaku sukarela dan tolong-menolong dalam bekerja.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Jadmika (2014) yang mengemukakan bahwa gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tetap “PT. JTC Stell Mills” yang bergerak di bidang produksi besi, berada pada kategori sedang. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari penelitian Akira & Djatmika (2015) yang menunjukkan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSIA”LM” berjumlah 19 perawat dengan katagori sangat rendah, berjumlah 38 orang dengan kategori rendah, berjumlah 29 orang dengan kategori sedang, berjumlah 30 orang kategori tinggi, dan 1 orang sangat tinggi. Selanjutnya penelitian Oktaviani dan Fauziah (2017) tentang “Hubungan Antara kontrak Psikologis Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Kantor Pos Besar Semarang” dengan sampel penelitian 70 orang, menemukan bahwa karyawan tetap di Kantor Pos Besar Semarang mengalami tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi karena karyawan memiliki kontrak psikologis yang positif. Kontrak Psikologis memberikan sumbangan efektif sebesar 53,7 %, sedangkan 46,3 % sisanya berasal dari 8ariab-faktor lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. POS Kantor Wilayah Medan. Mengacu pada pertanyaan tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul

“Gambaran *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. POS Kantor Wilayah Medan”.

I.B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dan penjelasan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Gambaran *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. POS Kantor Wilayah Medan?

I.C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. POS Kantor Wilayah Medan.

I.D. Manfaat Penelitian

D.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dan menggali lebih jauh mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB)

D.2. Manfaat Praktis

Dapat bermanfaat memberikan informasi pada karyawan PT. POS Kantor Wilayah Medan, diharapkan karyawan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) antar sesama karyawan agar tercapai tujuan organisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.A. Organizational Citizenship Behaviour(OCB)

A.1 Pengertian Organizational Citizenship Behaviour(OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie 2006 (dalam Almira & Nailul) bukan merupakan suatu persyaratan absolut dari diskripsi kerja. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* bukan sekedar perilaku yang melibatkan pilihan individu. Seseorang tidak akan dihukum jika ia memilih untuk tidak melakukan hal tersebut. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* baik secara langsung atau eksplisit tidak dikenal dalam system *reward* yang normal ada dalam organisasi kerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efisien

dan efektif. Secara keseluruhan yang dimaksud adalah jumlah perilaku seseorang sepanjang waktu dan jumlah perilaku setiap orang dalam kelompok, bagian maupun organisasi.

Organisasi menuntut karyawan agar dapat memenuhi perilaku yang sesuai dengan tugas yang ditentukan (*in role*), namun perusahaan juga membutuhkan dan menginginkan karyawan juga berperilaku kerja di luar tanggung jawab formal (*extra role*). Perilaku *extra role* ini disebut juga dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas dan tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward dan bertujuan untuk meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Menurut Djati (2009) memberikan pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual untuk meningkatkan efisiensi kinerja organisasi dengan membantu tujuan dari produktifitas individu pegawai. Menurut Budihardjo (dalam Nahrisah & Imelda 2019) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya.

Jadi, dari beberapa pengertian tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang membantu karyawan tanpa harus mendapat imbalan atau reward namun bertujuan untuk kemajuan organisasi.

A. 2. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ (2006) terdapat lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* antara lain:

1. ***Altruism*** (Perilaku Menolong).

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. ***Conscientiousness*** (Disiplin).

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

3. ***Sportmanship*** (Menghindari Perselisihan).

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

4. ***Courtesy*** (Menghormati).

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5. ***Civic Virtue*** (Partisipasi).

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedurprosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki

oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

A.3. Faktor- faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ (1995) dan Sloat (1999) (dalam Zuraska 2008), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

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

II. B.1. Karyawan

Menurut Soedaryono (2000) Karyawan merupakan aset perusahaan. Kehadiran karyawan begitu sangat penting hingga saat ini, tanpa adanya karyawan tidak akan terjadi kelancaran dan proses produksi suatu perusahaan. Menurut Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik didalam maupun diluar hubungan kerja. Dari defenisi tersebut maka yang dimaksud dengan tenaga kerja yang melakukan pekerjaan didalam hubungan kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melukan pekerjaan diluar hubungan kerja. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa

adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, system, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Hasibuan (dalam Rozaid dkk 2015), Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Subri (dalam Parhusip 2015), mengemukakan karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian karyawan sebelumnya maka karyawan merupakan seseorang yang bekerja pada kesatuan organisasi, badan usaha baik pemerintah maupun swasta, baik sebagai pegawai tetap ataupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal ini karyawan akan diberikan imbalan atau upah kerja sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

B.2. Fungsi Karyawan

Menurut Soedarjadi (Trismaya 2014) karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan yaitu :

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan Karyawan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
4. Menciptakan ketenangan kerja di institusi sebagai Karyawan.

Sebagai karyawan di sebuah institusi harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman yang dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan konsumen. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan konsumen/mahasiswa. Seperti hubungan antara pemimpin dan bawahan, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai apa yang disarankan oleh karyawan yang telah memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi institusi tersebut.

II.C. BUMN

BUMN atau kependekan dari Badan Usaha Milik Negara memiliki pengertian sebagai suatu badan usaha, dimana modalnya dimiliki oleh pemerintah yang berasal dari kekayaan Negara. Hal ini sesuai dengan UU no. 19 tahun 2003. Dalam 15 arbab perekonomian, peranan BUMN sebagai pelaku ekonomi berlaku secara nasional. Tujuan didirikannya BUMN adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, serta memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai sector yang ada. Beberapa sector seperti pertanian, perikanan, transportasi, telekomunikasi, perdagangan, listrik, keuangan hingga konstruksi.

II.D. Gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kanwil Medan

Organisasi pada umumnya didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis

pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing. Menurut Robbins (1994) mengatakan, bahwa organisasi adalah kesatuan 16variab yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang 16variable dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang 16variable terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Dalam perkembangan organisasi khususnya salah satu BUMN di Medan akan mengutamakan kenyamanan pelayanan pada konsumen terutama dalam pengiriman barang seperti, berkirim surat dan paket, keuangan, dan juga dalam bidang logistik, yang khususnya ditujukan untuk wilayah Indonesia. Salah satu BUMN yang memiliki bisnis di bidang komunikasi dan informasi yang mempunyai peran penting dan strategis dalam mendukung pelaksanaan pembangunan dan tercapainya tujuan organisasi. Kantor Pos Medan adalah kantor pos besar di Medan, Indonesia. Dibuka pada tahun 1911, kantor pos ini adalah salah satu bangunan bersejarah yang hingga kini masih berdiri kokoh di Medan.

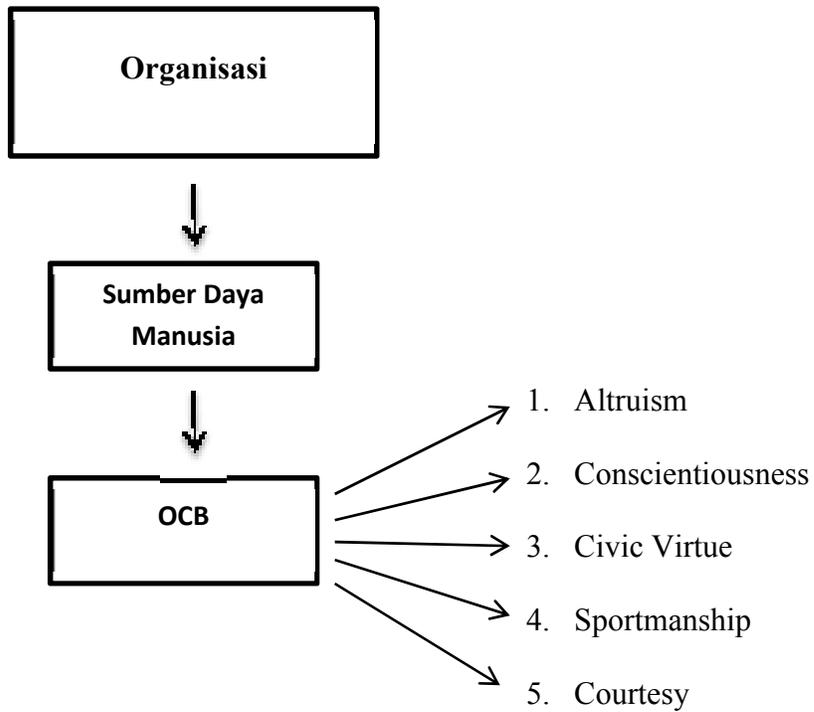
Dalam mengelolah bisnis BUMN tersebut tidak pernah lepas dari peran sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia (SDM) yang ikut dalam mengembangkan layanan pengiriman jasa dan diharapkan dapat bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanannya terhadap konsumen. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sumarsono Sonny (2003) bahwa sumber daya manusia merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Keunggulan kompetitif bisnis dapat diperoleh melalui sumber daya manusia yang berkualitas atau terlatih dengan baik, karena sumber daya manusia tersebut dapat mengusulkan perubahan yang dilakukan bisnis, misalnya perubahan dalam berproduksi agar lebih efisien. Dengan adanya SDM yang unggul dalam sebuah organisasi akan mempengaruhi kinerja sebuah tim atau kelompok dalam bekerja.

Menurut Organ (1998) *Organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan kemampuan seseorang karyawan untuk menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan, memiliki keinginan yang tinggi dan sering membantu 17 variabel rekan kerja tanpa mengeluh sesuai dengan aturan untuk tercapainya tujuan perusahaan. Kontribusi karyawan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan. Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2006) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Dengan kata lain, adanya perilaku ini membuat interaksi sosial pada para anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. George (dalam Kelana, 2009) menyatakan pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bagi keberhasilan sebuah organisasi karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi seluruh perilaku organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang dinyatakan secara formal saja.

Menurut Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2005) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Untuk bisa mengetahui bagaimana seseorang itu memiliki *organizational citizenship behaviour* maka diperlukan aspek dari 17 variabel *organizational citizenship behaviour* (OCB) yaitu, Altruism, Conscientiousness, Civic Virtue, Sportmanship, Courtesy. Adapun Faktor-faktor

dalam *organizational citizenship behaviour* (OCB) yaitu ; Budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin.

II. E. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di salah satu BUMN, yang berlokasi di jalan H.M Yamin yaitu PT. POS INDONESIA Kantor Wilayah Medan. Penelitian ini dilakukan guna untuk menemukan pemecahan masalah terhadap fenomena yang ditemukan yang kemudian ditetapkan oleh peneliti, dengan demikian dapat dikatakan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif menurut Martono (2010) adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan diuraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, defenisi operasional, subjek yang meliputi populasi, metode pengumpulan data, validitas, reliabilitas dan dan analisis data.

III.A. Identifikasi Variabel Penelitian

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan diuraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, defenisi operasional variabel penelitian, populasi, dan teknik pengumpulan sampel. Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variable : Organizational Citizenship Behavior (OCB) .

III.B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel-variabel yang secara kongkrit berhubungan dengan realitas dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian.

B.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan suatu perilaku yang mendukung berkembangnya organisasi dimana karyawan berinisiatif membantu melakukan pekerjaan tanpa diminta, tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai, tidak membesarkan masalah diluar proporsinya, memberi perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image orgnisasi, membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* akan diukur dengan menggunakan aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dari Organ (2006), yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue*.

III.C. POPULASI DAN SAMPEL

C.1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian (Arikunto, 2002). Dari populasi ini kemudian diambil contoh dan sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Populasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di salah satu BUMN dikantor wilayah daerah Medan. Total karyawan berjumlah 60 orang karyawan.

C.2. Sampel.

Sampel merupakan sebagian subjek yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu (Sudjana, 2005). Dan banyaknya jumlah sampel dalam penelitian yang berdasarkan rumus Slovin (dalam Arikunto, 2006) yaitu:

$$n = N$$

Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (sugiyono,2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 60 orang.

III.D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Skala yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statement*), (Arikunto, 2002).

D.1. Skala likert

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek-aspek psikologis. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala OCB berbetuk tipe pilihan dan tiap butir diberi empat (4) pilihan. Bentuk pertanyaan yang diajukan memiliki item favourable dan unfavourable. Hal ini untuk menghindari jumlah yang bersifat asal menjawab untuk masing-masing pertanyaan terdiri dari 4 alternatif jawaban, yakni sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Adapun kriteria penilaiannya bergerak dari 4,3,2,1 untuk jawaban yang *favourable* dan 1,2,3,4 untuk jawaban *unfavorable*.

Tabel 3.1 Skor Skala

JAWABAN	SS	S	TS	STS
----------------	-----------	----------	-----------	------------

Favorable	4	3	2	1
Unfavorable	1	2	3	4

D.2. Penyusunan Skala

D.3 *Organizational Citizenship Behavior*

Dalam pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* karyawan peneliti menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Tjiptono & Chandra (2011). Dalam penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji coba alat ukur, uji coba ini dilakukan pada tanggal 14 September 2020. Uji coba alat ukur ini dilakukan di PT POS Curup. Waktu yang digunakan peneliti dalam proses selama uji coba alat ukur dilakukan selama 4 hari dimana dalam hal ini dilakukan secara online dengan menggunakan google form, kemudian peneliti mengolah data yang diberikan responden dengan menggunakan *SPSS for Windows Release 17*.

Tabel 3.2 Distribusi Item Skala *Organizational Citizenship Behavior* Sebelum Uji Coba

Aspek	Favorabel	Unfavorabel	Jumlah
Altruism	1, 3, 5, 7, 9	2, 4, 6, 8, 10	10
Conscientiousness	11, 13, 15, 17, 19	12, 14, 16, 18, 20	10
Civic Virtue	21, 23, 25, 27, 29	22, 24, 26, 28, 30	10
Sportmanship	31, 33, 35, 37, 39	32, 34, 36, 38, 40	10
Courtesy	41, 43, 45, 47, 49	42, 44, 46, 48, 50	10
Total	25	25	50

Dari hasil perhitungan komputerisasi melalui program *SPSS for Windows Release 17*, peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk skala *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,914

dan terdapat 23 aitem yang gugur meliputi item. Sehingga blueprint setelah uji coba adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Distribusi Item Skala *Organizational Citizenship Behavior*
Setelah Uji Coba**

Aspek	Favorabel	Unfavorabel	Jumlah
Altruism	1, 2, 3,	4, 5, 6, 7 ,8	8
Conscientiousness	9, 10, 11,	12, 13, 14	6
Civic Virtue	15,16, 17		3
Sportmanship	18, 19, 20	21, 22, 23	6
Courtesy	24, 25	26, 27	4
Total	14	13	27

III.E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

E.1. Validitas alat ukur

Azwar (2003) mengatakan validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa untuk mendapatkan hasil yang lebih konsisten, digunakan teknik komputasi korelasi antara setiap aitem dengan suatu kriteria tertentu.

Kriteria yang digunakan adalah skor internal yaitu skor total alat ukur yang bersangkutan. Dengan menggunakan content validity berdasarkan isi dari aitem yang akan dilakukan untuk mengetahui aitem-aitem yang sudah dikerjakan. Konsistensi internal didapat dengan mengkorelasikan antara skor pada masing-masing item dengan skor total dengan menggunakan bantuan dari *profesional judgment*.

E.2. Reliabilitas alat ukur

Reliabilitas sering diartikan dengan kepercayaan, keterampilan, keterandalan keajegan, kestabilan, keajegan. Ide dasar yang terdapat pada konsep reliabilitas adalah tingkat kepercayaan dari hasil pengukuran. Reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini ditentukan oleh koefisien Alpha Cronbach (Azwar, 2003). Seluruh analisis reliabilitas pada penelitian ini dikerjakan menggunakan alat bantu SPSS For Windows 17.0.

E.3. Diskriminasi item

Dalam pengukurannya, item yang dianggap baik dan memenuhi syarat adalah item yang memiliki daya diskriminasi minimal $> 0,30$.

III.F. Teknik Analisi Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan untuk mendapai tujuan penelitian. Adapun metode statistik yang akan digunakan untuk menguji hipotesis dan menganalisa Gambaran *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Pos Indonesia Kanwil Medan adalah analisis data deskriptif dengan metode statistik deskriptif.

F.1. Uji Statistik Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti dan tidak dimasukkan untuk pengujian hipotesis (Azwar, 2012).

Adapun rumus statistik deskriptif presentase adalah sebagai berikut :

$$\text{Presentase Skor} = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan

n = Jumlah skor jawaban responden

N = Jumlah skor jawaban idea

F.2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya skor variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Uji normalitas sebaran data penelitian menggunakan teknik *Kolmogorov Smirnov*. Data dikatakan terdistribusi normal jika harga $p > 0,05$.