

**TINJAUAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
KARYAWAN PT. PERTAMINA (PERSERO) REGION I SALES AREA
PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi DIII Manajemen
Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Rivaldo
2016 - 16134093

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN D III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2019

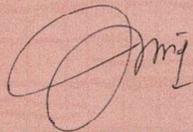
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
KARYAWAN PT. PERTAMINA (PERSERO) REGION I SALES AREA
PADANG**

Nama : Rivaldo
Bp/NIM : 2016/16134093
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

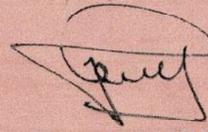
Padang, Maret 2020

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan,



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP: 197512091999032001

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Thamrin, S.Pd, MM
NIP : 197508162005011003

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

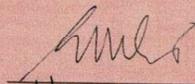
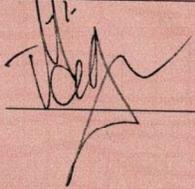
**TINJAUAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
KARYAWAN PT. PERTAMINA (PERSERO) REGION I SALES AREA
PADANG**

Nama : Rivaldo
NIM/BP : 2016/16134093
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang*

Padang, Maret 2020

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Thamrin, S.Pd, MM.	(Ketua)	
2. Rini Sarianti SE. M.Si	(Anggota)	
3. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rivaldo
Thn. Masuk/NIM : 2016/16134093
Tempat/Tgl. Lahir : Lubuk Alung/13 Mei 1998
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Keahlian : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Gajah I, No.1, Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara,
Kota Padang
Judul : Tinjauan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area
Padang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oranglain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Maret 2020

Yang menyatakan,


Rivaldo

NIM.16134093

ABSTRAK

Rivaldo, 16134093 : Tinjauan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Pertamina (persero) Region I Sales Area Padang

Pembimbing : Thamrin S.Pd, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang dan sampel yang digunakan adalah karyawan PT Pertamina. Jumlah sampel yang digunakan adalah 44 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner dan pengelolaan data menggunakan *software* SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner dapat dilihat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang tersebut sudah dalam kategori baik dengan perbandingan teori yang ada. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB (*organizational citizenship behaviour*) secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pertamina.

Kata kunci : *organizational citizenship behavior*.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Tinjauan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang”** Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibunda dan ayahanda beserta saudara/i kandung penulis yang telah memberi semangat dan dorongan kepada penulis baik secara moral maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
2. Dr. Bapak Syahrizal, SE, M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
3. Thamrin S.Pd, MM. Selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
4. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
5. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D. selaku ketua prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.

7. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
8. Kepada Bapak kepala PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini dicatat disisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Organizational Citizenship Behavior.....	8
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi OCB.....	9
C. Manfaat Organizational Citizenship Behavior	12
D. Indikator Organizational Citizenship Behavior.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
C. Rancangan Penelitian	17
1. Jenis Penelitian	18
2. Populasi	18
3. Sampel	18
4. Objek Penelitian	19
5. Sumber Data/ Instrumen/ Responden.....	19
6. Instrumen Penelitian.....	19
D. Teknik Analisis Data	19
E. Jenis dan Sumber Data	20
F. Instrumen penelitian	20
G. Uji instrument Penelitian.....	21
H. Teknik Analisis Data	22
BAB IV PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
1. Sejarah PT. Pertamina (Persero)	25
2. Visi dan Misi PT. Pertamina (Persero).....	26

3. Status, Tujuan, dan Kegiatan PT. Pertamina (Persero)	27
4. Struktur Organisasi	29
5. Arti Logo dan Filosofi Warna	30
6. Uji Validasi dan Reliabilitas	31
a. Uji Validitas	32
b. Uji Reliabilitas	32
B. Hasil Penelitian	33
1. Deskriptif Karakteristik Responden	33
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	33
b. Berdasarkan Umur	34
c. Berdasarkan Pekerjaan	35
C. Hasil Pengolahan Data	35
D. Pembahasan	37
1. Altruism	38
2. Courtesy	40
3. Sportsmanship	43
4. Civic Virtue	45
5. Conscientiousness	47
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin	6
Tabel 2 Daftar Skala Pengukuran	20
Tabel 3 Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas	22
Tabel 4 Uji Validitas	31
Tabel 5 Uji Reliabilitas	32
Tabel 6 Karakteristik Jenis Kelamin	33
Tabel 7 Karakteristik Berdasarkan Umur	34
Tabel 8 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 9 Distribusi Frekuensi	36
Tabel 10 Distribusi OCB Indikator <i>Altruism</i>	38
Tabel 11 Distribusi OCB Indikator <i>Courtesy</i>	41
Tabel 12 Distribusi OCB Indikator <i>Sportsmanship</i>	43
Tabel 13 Distribusi OCB Indikator <i>Civic Virtue</i>	45
Tabel 14 Distribusi OCB Indikator <i>Conscientiousness</i>	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi	30
Gambar 2. Logo Pertamina	30

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di mana saat sekarang ini kita tengah berada pada revolusi industri 4.0 (empat titik nol) perkembangan ini memberikan dampak kepada seluruh sektor industri yang ada di dunia termasuk Indonesia, yang mana persaingan bebas di setiap sektor industri juga berdampak besar terhadap industri-industri yang ada di seluruh tanah air, sehingga menjadi tantangan yang besar bagi industri yang ada di Indonesia. Apabila industri tersebut tidak mampu mengikuti perkembangan zaman yang semakin pesat maka ia akan tertinggal oleh perkembangan zaman sehingga ia tidak lagi dilirik oleh konsumen.

Sehingga dengan kondisi yang semakin kompetitif ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitasnya, salah satu hal yang mempengaruhi kualitas sebuah perusahaan atau organisasi adalah dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Agar perusahaan mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik dari kinerja individu, kelompok maupun kinerja organisasi.

Sehingga dalam menghasilkan produk dan jasa yang sempurna atau sesuai dengan keinginan konsumen, perusahaan tidak hanya berfokus pada permintaan konsumen namun perusahaan mampu menghadapi persaingan yang datang dari mana dan kapan saja. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan pekerjaan lebih dari sekedar menyelesaikan tugas

biasa mereka namun mampu menyelesaikan kinerja yang lebih baik melebihi harapan perusahaan. Pada dunia kerja nyata yang dinamis saat sekarang ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas yang tinggi.

Organisasi memerlukan karyawan yang mampu memerankan kewarganegaraan yang baik seperti menolong individu dalam tim, melatih diri untuk melakukan pekerjaan eksternal, menghindari konflik yang tidak diutamakan dari kelancaran perusahaan, menghargai semangat dan bentuk dari isi peraturan, dengan besar hati memberikan toleransi bentuk kerugian dan gangguan terkait dengan pekerjaan yang sedang terjadi, serta memanfaatkan waktu kerja dengan efektif dan seefisien mungkin.

Perilaku proposial atau tindakan eksternal yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan disebut sebagai OCB. Istilah *Organizational citizenship behavior* (OCB) pertama kali dicetuskan oleh organ et al (1983). Menurut organ (1988) OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif.

Perilaku *extra-role* atau disebut juga dengan istilah *organization citizenship behavior* (OCB), adapun faktor penyebab munculnya perilaku OCB. Menurut Robbins dan Judge (2008:49), OCB terdiri dari lima indikator, *Altruism, Civic Virtue, Courtesy, Sportsmanship Conscientiousness*.

Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki sikap OCB baik akan memiliki kinerja yang lebih baik. Pada umumnya untuk mencapai keunggulan kinerja individu para karyawan setinggi-tingginya sangatlah penting bagi perusahaan, karena kinerja individu sangatlah banyak mempengaruhi kinerja tim kelompok dan pada akhirnya akan berdampak kepada kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut karyawan berperilaku sesuai harapan organisasi

Dengan demikian perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan komitmen setiap individu yang kuat untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas perusahaan secara keseluruhan, Kualitas dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan sikap antara hubungan dihasilkan dengan perbandingan antara harapan perusahaan dengan kinerja karyawan ataupun jasa yang dihasilkan oleh karyawan, karena ketika perilaku karyawan tersebut bagus, maka secara langsung dapat berdampak positif terhadap kemajuan sebuah organisasi atau perusahaan tersebut.

Perilaku OCB yang terjadi didalam lingkungan PT Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang, yang beralamat Jl Veteran No.60, padang pasir, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat, yang penulis lihat dan amati selama melakukan magang pada semester sebelumnya.

Dari pengamatan yang penulis lakukan selama magang di PT Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang. Disini penulis menemukan bahwa karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang belum memiliki sikap yang pertama yaitu, sikap *Altruism* merupakan tindakan

sukarela yang dilakukan seorang atau kelompok untuk membantu orang lain dalam menyelesaikan tugas dan kewajiban yang bukan menjadi tanggungannya tanpa mengharapkan apapun, sehingga masih terlihat karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang yang kurang siap dalam membantu karyawan yang lain saat mereka mengalami kesulitan, dan mencoba untuk mencari cara sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan masing-masing. Sehingga seringkali terjadi keterlambatan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan *job description*.

Kedua *Courtesy* merupakan sikap berhati-hati, atau tindakan yang mencegah terjadinya masalah-masalah yang terkait dengan pekerjaan yang lainnya. Pada PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang belum terlihat sikap *Courtesy* karyawan optimal, yang dilihat dari sikap karyawan ketika berkomunikasi dengan antara satu dengan yang lainnya yang memiliki rasa egois dan mementingkan keperluan kinerja pribadinya dan tidak memperhatikan mereka yang menjadi lawan bicaranya.

Ketiga *Sportsmanship* merupakan sikap yang menunjukkan memiliki toleransi yang tinggi, sikap mengeluh rendah dan mudah beradaptasi dengan lingkungan dan perubahan perusahaan. Penulis melihat masih rendahnya sikap *Sportsmanship* karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang belum optimal, dimana karyawan masih mengeluh dengan adanya perubahan yang dilakukan oleh atasan dan terlihat rendahnya sikap toleransi yang dimiliki karyawan antara satu divisi dengan divisi lainnya.

Keempat *Civic Virtue* merupakan perilaku yang mengidentifikasi masalah dalam organisasi mengikuti perubahan dan mengambil inisiatif untuk prosedur-prosedur dapat diperbaiki. dan perhatian lebih pada perusahaan, dari divisi ini masih kurang dimiliki oleh karyawan PT. Pertamina (Persero) Sales Area I padang dimana masih adanya karyawan yang belum mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan secara menyeluruh serta kurang aktif dalam menemukan gagasan untuk memperbaiki prosedur-prosedur yang telah ada.

Terakhir yaitu *Conscientiousness* merupakan sikap yang ditunjukkan melebihi apa yang diharapkan oleh perusahaan. Terkait dengan dimensi ini masih belum dimiliki karyawan PT. Pertamina Persero Sales Area I padang seutuhnya. Selain itu karyawan masih banyak yang belum menggunakan waktunya secara maksimal sehingga masih ditemukan karyawan yang melakukan kegiatan-kegiatan diluar pekerjaan ketika sudah berada di kantor dan masih ada yang datang tidak tepat waktu, masih banyak karyawan yang bersifat individualis, serta masih ada karyawan yang memiliki keterbatasan kemampuan dalam penyelesaian pekerjaan karena kurangnya sistem pelatihan yang dilakukan oleh pihak perusahaan, kurangnya perhatian dari atasan terhadap bawahan serta kondisi lingkungan kerja dan koordinasi antar sesama karyawan yang masih kurang.

Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan serta menurunnya kepuasan kerja, yang mengakibatkan belum meratanya OCB karyawan pada perusahaan serta beberapa karyawan masih mengeluh tentang rendahnya OCB oleh

karyawan. berikut ini adalah data karyawan PT. Pertamina (persero) Region I Sales Area Padang sebagai berikut:

Tabel 1. Data responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	36	82%
2.	Perempuan	8	18%
Jumlah		44	100%

Sumber : PT Pertamina persero Region I Sales Area Padang

Dari data di atas kita dapat kita lihat bahwa jumlah karyawan PT Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang adalah empat puluh empat orang dengan delapan orang perempuan dan tiga puluh enam laki-laki dengan status keanggotaan sebagai karyawan tetap. Karyawan telah dianggap sebagai aset yang berharga bagi perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dan perlakuan dan serta pengelolaannya, karyawan harus menjadi perhatian penting bagi industri jasa.

Oleh karenanya perusahaan harus mampu memperhatikan perilaku karyawan dalam membangun kualitas pelayanan tersebut. Dalam membangun kualitas pelayanan yang baik banyak terdapat sikap dan bentuk perilaku yang dapat ditampilkan oleh karyawan, diantaranya yaitu kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasi yang disebut juga dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk meninjau *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang. Maka berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil

judul “*Tinjauan Organizational citizenship behavior (OCB) karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Organizational citizenship behavior (OCB)* Karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang.

C. Tujuan Penulisan

Adapun Tujuan Penulisan yang ingin dicapai dalam penelitian Adalah: Untuk mengetahui Bagaimana *Organizational citizenship behavior (OCB)* Karyawan PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang.

D. Manfaat Penulisan

1. Salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada Program studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bagi PT. Pertamina (Persero) Region I Sales Area Padang, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi Pembaca, dapat dijadikan sebagai acuan atau pedoman dalam pembuatan tugas akhir