

**PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI  
(*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*) PADA  
KARYAWAN PT PERTAMINA (PERSERO)  
*REFINERY UNIT III PLAJU KOTA PALEMBANG***

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Negara**



**oleh :**

**ALIFTA ARIANTI**

**07011281419106**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI****PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI  
(*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*)  
PADA KARYAWAN PT PERTAMINA (PERSERO)  
REFINERY UNIT III PLAJU KOTA PALEMBANG****SKRIPSI**

Sebagian Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**ALIFTA ARIANTI**  
NIM. 07011281419106

Telah disetujui oleh dosen pembimbing, September 2018

**Pembimbing I**

**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**

**NIP. 196406061992031001**



---

**Pembimbing II**

**Hoirun Nisyak, S.Pd, M.Pd**

**NIP. 197803022002122202**



---

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) Pada Karyawan PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 27 September 2018.

Palembang, 27 September 2018

Ketua

1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 196406061992031001

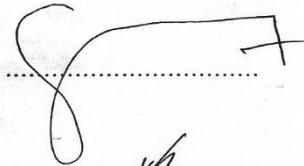


Anggota

1. Hoirun Nisyak, S.Pd, M.Pd  
NIP. 197803022002122002



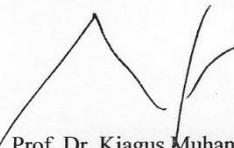
2. Drs. Gatot Budiarto, MS  
NIP. 195806091984031002



3. Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 195905201985032003



Mengetahui,  
Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

You are the writer of the story of your life.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua, Bapak Imran dan Ibu Dewi Setiawati
2. Adik saya Amalia Islami
3. Seluruh rekan seperjuangan
4. Almamater kebanggaan saya

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) Pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) RU III Kota Palembang”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini tersusun dengan baik tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang terbaik yang selalu mendukung penulis, kedua orang tua penulis Imran dan Dewi Setiawati serta adik penulis Amalia yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam usaha penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang selama ini telah membantu selama masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya;
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Dra. Martina, M.Si selaku pembimbing sekaligus Penasihat Akademik;
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan senantiasa memberikan masukan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan jawaban dan informasi yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Keluarga Gakuku Ganana yang selalu setia mendukung, memotivasi, mendoakan penulis sejak awal perkuliahan hingga sekarang, terima kasih atas segala bantuannya.
8. Seluruh rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unsri Angkatan 2014, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya;
9. Semua pihak yang berpartisipasi dan memberi inspirasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun teknik penulisan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penulis di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak khususnya untuk perkembangan Ilmu Administrasi Negara.

Indralaya, September 2018

Penulis

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) Pada Karyawan PT Pertamina (Persero) *Refinery Unit III* Plaju Kota Palembang”. Latar belakang penelitian ini adalah adanya permasalahan pada karyawan PT Pertamina (Persero) *Refinery Unit III* Plaju terkait perilaku kewarganegaraan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) pada karyawan PT Pertamina (Persero) *Refinery Unit III* Plaju Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hipotesis pada penelitian ini diduga perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan di PT Pertamina (Persero) RU III Plaju kurang baik. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan teori Organ yang menilai perilaku kewarganegaraan organisasi berdasarkan lima dimensi yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan PT Pertamina (Persero) *Refinery Unit III* Plaju Kota Palembang disimpulkan sangat tinggi dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 80,79%. Berdasarkan analisis faktor didapatkan 6 faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan yaitu membantu rekan kerja, semangat dalam bekerja, mengerjakan pekerjaan diluar proporsinya, bekerja sesuai prosedur, loyal dalam bekerja, dan berpartisipasi di lingkungan kerja. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa sebaiknya tetap mempertahankan perilaku kewarganegaraan organisasi yang ada pada karyawan-karyawan walaupun perilaku ini tidak termasuk ke dalam deskripsi kerja.

**Kata kunci :** Analisis Faktor, PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang, Perilaku Kewarganegaraan Organisasi, Teori Organ.

Pembimbing I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd

NIP. 197803022002122202

Indralaya, Oktober 2018

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP. 198108272009121002

### ABSTRACT

*This research is entitled "Organizational Citizenship Behavior for Employees of PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju Palembang City". The background of this research is the existence of problems with PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju employees regarding organizational citizenship behavior. The purpose of this study was to find out how the level of organizational citizenship behavior on employees of PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Palembang City. This research uses quantitative method. The hypothesis in this study alleged that employee organizational citizenship behavior at PT Pertamina (Persero) RU III Plaju was not good. Data collection techniques using questionnaires, interview and observations. This study uses Organ theory that assesses organizational citizenship behavior based on five dimensions, namely Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue. The results of this study indicate that the level of organizational citizenship behavior of the employees of PT Pertamina (Persero) Refinery Unit III Plaju Palembang City is concluded to be very high with an overall average value of 80.79%. Based on factor analysis found 6 factors that influence employee organizational citizenship behavior, namely helping colleagues, enthusiasm at work, doing work outside the proportion, working according to procedures, loyal in working, and participating in the work environment. The results of this study recommend that you should maintain the organizational citizenship behavior that exists in employees even though this behavior is not included in the job description.*

**Keywords :** *Factor Analysis, PT Pertamina (Persero) RU III Palembang City, Organizational Citizenship Behavior, Organ Theory.*

Advisor I  


**Dr. M. Hasni Thamrin, M.Si**

**NIP. 196406061992031001**

Advisor II  


**Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd**

**NIP. 197803022002122202**

**Indralaya, October 2018**

**Chairman of The Public Administration Department**

**Faculty of Social and Political Science**

**Sriwijaya University**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**

**NIP. 198108272009121002**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) .....	8
2. Dimensi-Dimensi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB)...	11
3. Motif yang Mendasari Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB)	14
4. Manfaat Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB).....	15
B. Teori yang Digunakan .....	18
C. Penelitian Terdahulu.....	19
D. Kerangka Teori .....	20
E. Kerangka Pemikiran .....	21
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Definisi Konsep .....	24
C. Definisi Operasional .....	25
D. Data dan Sumber Data.....	26
E. Populasi dan Sampel.....	26
F. Uji Validitas dan Realiabilitas .....	28

G. Teknik Pengumpulan Data .....	30
H. Teknik Analisa Data .....	31

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang	
1. Sejarah Singkat .....	41
2. Lokasi dan Tata Letak Pabrik .....	44
3. Visi dan Misi.....	45
4. Struktur Organisasi .....	46
5. Kepegawaian.....	48
B. Analisa dan Interpretasi Data	
1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	51
a. Uji Validitas .....	51
b. Uji Reliabilitas .....	53
2. Pembahasan Statistik Deskriptif .....	54
C. Analisis Perilaku Kewarganegaraan Organisasi ( <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ) Pada Karyawan PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang	
1. Analisis <i>Altruism</i> .....	58
2. Analisis <i>Conscientiousness</i> .....	66
3. Analisis <i>Sportmanship</i> .....	71
4. Analisis <i>Courtesy</i> .....	74
5. Analisis <i>Civic Virtue</i> .....	77
D. Identifikasi Faktor-Faktor	
1. Pemilihan Variabel .....	81
2. Matriks Korelasi .....	81
3. Pembentukan Faktor .....	83
4. Rotasi Faktor.....	89
5. Interpretasi Hasil Analisis Faktor .....	91
6. Penamaan Faktor .....	92

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran .....	97

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Definisi Operasional .....	30
2. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	39
3. Sejarah Perkembangan PT Pertamina (Persero) RU III .....	50
4. Lokasi dan Tata Letak Kilang.....	52
5. Rangkuman Validitas Instrumen .....	61
6. Statistik Reliabilitas Instrumen.....	63
7. Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA).....	93
8. Nilai KMNO dan <i>Bartlett's of Test Sphericity</i> .....	94
9. Komunalitas.....	95
10. <i>Total Variance Explained</i> .....	96
11. <i>Component Matrix</i> .....	100
12. <i>Rotated Component Matrix</i> .....	101
13. Hasil Pengelompokkan Variabel ke Dalam Faktor .....	104

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Bagan Kerangka Pemikiran .....	27
2. Langkah-Langkah Analisis Faktor .....	40
3. Lokasi Pabrik PT Pertamina (Persero) RU III .....	51
4. Struktur Organisasi PT Pertamina (Persero) RU III .....	55
5. <i>Scree Plot</i> .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Surat Tugas Pembimbing Seminar Usulan Skripsi
2. Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi
3. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing 1
4. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing 2
5. Lembar Revisi Seminar Proposal 1
6. Lembar Revisi Seminar Proposal 2
7. Lembar Revisi Seminar Proposal 3
8. Surat Permohonan Izin Penelitian
9. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 1
10. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2
11. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 1
12. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 2
13. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 3
14. Instrumen Kuesioner Pre-Test
15. Instrumen Kuesioner

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dewasa ini banyaknya terjadi perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi pelaku ekonomi maupun industri. Salah satu tuntutan tersebut adalah bagaimana organisasi bisa secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan yang dilakukan tidak hanya pada eksternal tetapi juga pada internal perusahaan salah satunya adalah tenaga kerja. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam usaha pencapaian keberhasilan semacam ini.

Organisasi maupun perusahaan mengharapkan kinerja individual yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja adalah yang mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih daripada yang diharapkan.

Perilaku *extra-role* juga dikenal dengan istilah perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*). Perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) menjadi salah satu perilaku yang sangat penting untuk dimiliki oleh karyawan karena menurut Organ (dalam Titisari 2014: 6) *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi

jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi melainkan sebagai pilihan personal. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman. Jadi bagaimana karyawan tersebut dengan sukarela mengerjakan tugas rekan kerjanya yang mengalami kelebihan tugas kerja, untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam melakukan tugas pekerjaan, serta bagaimana karyawan dapat bertahan dari situasi perusahaan yang tidak semestinya tanpa mengeluh.

*Organizational citizenship behavior* dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antar anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja, *organizational citizenship behavior* berperan meningkatkan produktivitas rekan kerja dan peningkatan produktivitas manajerial itu sendiri. Peran tambahan (*extra-role*) yang dimiliki karyawan merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dapat disebut sebagai anggota organisasi yang baik (Sloat, 1999: 20-23). Perilaku ini cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang menjadi bagian organisasi, dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dengan menganut nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Adapun untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang hanya menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Apabila karyawan dalam organisasi memiliki Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) yang tinggi, maka karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Menurut Markozy (dalam Titisari, 2014: 2), karyawan yang baik (*good citizens*) adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungannya

kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kinerja individu akan memengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan, yang menuntut adanya perilaku karyawan dalam suatu instansi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal Smith *et al* (dalam Titisari, 2014: 3). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku *prososial*, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag dan Resckhe dalam Titisari, 2014: 3).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki lingkup yang luas dibandingkan dengan komitmen karyawan secara pribadi karena arti dari “*citizen*” itu sendiri adalah kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) tidak terdapat pada *job description* karyawan, akan tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Karyawan yang memiliki perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya.

Pentingnya penerapan *organizational citizenship behavior* didalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan menerapkan manajemen yang efektif dan efisien karena dengan penerapan *organizational citizenship behavior* di perusahaan akan menghemat sumber daya manusia didalam manajemen dan organisasi secara keseluruhan. Namun masih ada perusahaan yang belum menerapkan *organizational citizenship behavior*

karena mereka masih mempunyai perilaku untuk mengerjakan pekerjaan mereka masing-masing sehingga mereka hanya terfokus terhadap diri sendiri tanpa mementingkan kepentingan orang lain.

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah PT. Pertamina (Persero) RU III yaitu salah satu dari enam Refinery Unit PT. Pertamina (Persero) dengan kegiatan bisnis utamanya adalah mengelola minyak mentah (*crude oil*) dan *intermediate product* yang letaknya di Kecamatan Plaju, Kota Palembang. PT. Pertamina (Persero) RU III Plaju memiliki struktur organisasi yang masing-masing terbagi menjadi beberapa divisi atau unit kerja di dalamnya. Salah satu unit kerjanya yaitu bidang produksi atau pengolahan dengan jumlah karyawan mencapai 701 karyawan disertai kemampuan dan pengalaman yang berbeda-beda. Berdasarkan wawancara informal yang dilakukan di PT Pertamina (Persero) RU III Plaju bahwa perusahaan memperhatikan kinerja karyawan dan berusaha untuk memberikan gaji yang pantas untuk karyawan-karyawannya serta selalu mengevaluasi kinerja masing-masing karyawan untuk menentukan apakah karyawan tersebut menunjukkan potensi yang baik atau dapat menerima kenaikan jabatan. Sedangkan karyawan yang memiliki kinerja yang buruk akan dipertimbangkan dan akan mempengaruhi nilai kerja mereka.

Penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data *organizational citizenship behavior* di PT Pertamina (Persero) RU III Plaju dimana hasil penelitian tersebut adalah penerapan *organizational citizenship behavior* didalam perusahaan tersebut telah diterapkan tetapi belum maksimal walaupun pekerjaan karyawan produksi hanya terpaku pada deskripsi kerja, hal ini didapat dari penelitian sebagai berikut. Karyawan hanya fokus terhadap pekerjaannya masing-masing serta beberapa karyawan belum ada keinginan membantu rekan kerja yang pekerjaannya sedang banyak. Hal ini menunjukkan bahwa masih kecilnya keinginan karyawan untuk saling membantu. Selain itu masih ada karyawan yang menggunakan waktu kerjanya untuk kepentingan pribadinya, contohnya keluar pada saat jam kerja dan terlambat

datang kembali untuk bekerja setelah jam istirahat. Hal ini didukung oleh pernyataan subjek penelitian yaitu salah satu karyawan di bidang produksi, bahwasannya terdapat karyawan yang belum bisa mengerjakan sepenuhnya *job description* mereka. Kekurangan-kekurangan tersebut yang menyebabkan penerapan *organizational citizenship behavior* di PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang belum maksimal. Karyawan PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang memiliki *job description* dengan tingkatan kerja yang berbeda-beda terutama di bidang produksi. Setiap tingkatan kerja memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda juga dimana dibutuhkan karyawan yang dituntut untuk *multitasking* dalam bekerja, karena menangani pekerjaan dan berbagai macam kendala yang dihadapi pada pabrik atau kilang. Para karyawan bisa saja tidak melakukan tugas atau pekerjaan yang diluar *job description* mereka, namun pekerjaan mereka dituntut untuk tidak hanya bekerja sesuai dengan prosedur atau *job description* saja tetapi juga membutuhkan kerjasama dan perilaku ekstra (*extra-role*) atau lebih dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

*Organizational Citizenship Behavior* mampu memfasilitasi tercapainya efektifitas, efisiensi dan kesuksesan organisasi karena beberapa perilaku OCB mampu menghemat sumber daya dan meningkatkan produktivitas organisasi. Jika perusahaan mampu menumbuhkembangkan perilaku tersebut, maka akan dapat menjadi suatu kekuatan internal yang besar sebagai modal untuk menciptakan keunggulan bersaing yang lebih berkelanjutan. Pada kenyataannya, masih ada karyawan yang kurang menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB). Dimana seharusnya karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan kepada mereka sehingga karyawan dapat menunjukkan perilaku ekstra (OCB) pada saat bekerja dalam perusahaan melebihi apa yang diharapkan oleh perusahaan. Keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer dan manajemen permasalahan, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan terhadap aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan. Begitu pula pada PT. Pertamina (Persero) RU III Plaju, keterlibatan karyawan yang lebih besar

untuk membangun keberhasilan perusahaan diharapkan akan membentuk dan mempengaruhi perilaku ekstra karyawan. Karyawan seharusnya memberikan performa yang lebih baik untuk perusahaan dikarenakan perusahaan menghargai SDM secara loyal termasuk dalam hal tunjangan, kenaikan jabatan serta fasilitas hidup (tempat tinggal, layanan kesehatan) yang baik.

Penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara insentif dilakukan sejak pengenalannya hampir dua puluh tahun yang lalu. Organ (1988) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. Organ lebih lanjut memperinci bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerja sama. Diharapkan dengan suasana yang seperti itu maka ketegangan diantara para karyawan dapat dikurangi dan karena suasana yang mendukung diharapkan produktivitas karyawan meningkat, sehingga akan tercapai keefektifan dan keefesienan.

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) Pada Karyawan PT Pertamina (Persero) *Refinery Unit III Plaju Kota Palembang*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

“Bagaimana tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) pada karyawan PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang ?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) pada karyawan PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang dapat diambil, antara lain :

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan secara akademis mengenai perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan mengenai perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) karyawan sehingga dapat memberikan pengaruh positif terhadap perilaku karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Bambang Dwiloka, Rati Riana. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah : Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, Dan Laporan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Darto, Mariman. 2016. *Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Pegawai*. Malang : Selaras Media Kreasindo.
- Darto, Mariman. 2016. *Perilaku Prososial Bagi Revolusi Mental : Teori dan Internalisasinya di Sektor Publik*. Malang : Selaras Media Kreasindo.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Robbins S.P dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat, Edisi Revisi, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik Dengan SPSS 24*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2014. *Analisis Multivariate Arti dan Interpretasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sondang, Siagian. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

## **B. Dokumen**

- Ai Rohayati. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia. *Smart-Study & Management Research*. Vol. 11 No. 1-2014. Pp 20-38. (diakses 14 Juli 2018).
- Darmawati., Hidayati & Herlina. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal Economia*. Vol. 9 No 1. (Diakses Januari 2018)
- Dyne, L. V & Ang, S. 1998. *Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore*. *Academic of Management Journal* (Online). Vol. 692-703. (diakses 20 Januari 2018).
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2014. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara* : Palembang.
- Pamungkas. 1972. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan (EYD)*. Surabaya : Apollo Lestari.
- Podsakoff, P. M., Ahearne & MacKenzie. 1997. *Organizational Citizenship Behavior and The Quantity & Quality of Work Group Performance*. *Journal of Applied Psychology* (Online). Vol.82: 262-270. (diakses 20 Januari 2018).
- Pradipta, Putri. 2010. *Hubungan Antara Job Characteristic Dengan Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada team Assistant Di Pertamina Hulu Energi OffShore North West Java LTD)*. Depok : Fakultas Ilmu Sosial Program Sarjana Ekstensi Universitas Indonesia.
- PT Pertamina (Persero) RU III Plaju Kota Palembang. 2018. *Profile Book* : Palembang.
- Sloat, K. 1999. *Organizational Citizenship : Does Your Firm Inspire To Be "Good Citizenship?"* *Professional Safety* (Online). Vol. 44: 20-23. (diakses 20 Januari 2018).