



**GAMBARAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA  
KARYAWAN PT. POS KANWIL MEDAN**

**Sarmaulina simangunsong**

**Nancy Naomi Aritonang**

**Hotpascaman Simbolon**

Fakultas Psikologi, Universitas HKBP Nommensen

[sarmaulina.simangunsong@student.uhn.ac.id](mailto:sarmaulina.simangunsong@student.uhn.ac.id), [nancyaritonang@uhn.ac.id](mailto:nancyaritonang@uhn.ac.id)

**Abstract**

*Organizational Citizenship Behavior (OCB) is important for employees in an organization, because employees with high OCB, namely by showing behavior to help other employees (altruism), voluntary participation and support for organizational functions both professionally and socially natural (civic virtue), personal awareness to work beyond minimum standards (conscientiousness), behavior to alleviate work-related problems faced by others (courtesy) and not to create damaging issues despite feeling irritated (sportsmanship). Research conducted on 60 employees at the PT. Pos Kanwil Medan, which was conducted using total sampling technique, found that Organizational Citizenship Behavior (OCB) among PT. Pos Kanwil Medan are in the moderate category (53.3%), and in high category (46.7%).*

**Key words :** *Organizational Citizenship Behavior, employee*

**LATAR BELAKANG**

Era globalisasi yang cepat menyebabkan hampir sebagian besar terjadinya perubahan pada kondisi ekonomi sehingga hadirlah 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), mau pun 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. Menurut Robbins (1994) 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 mengelola 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.

Menurut Sonny (2003) 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 di dalamnya 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 sebelah daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. 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.

Kinerja yang baik menuntut perilaku pegawai sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan kontribusi individu yang di dalamnya melebihi tuntutan kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku diantaranya menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur ditempat kerja, dan lain-lain.

Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan reward dan sanksi (hukuman), sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari reward, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak terorganisir dalam reward yang akan mereka terima Morrison (dalam Putra, 2015). Tidak ada insentif tambahan ketika individu berperilaku *extra-role*. Sejalan dengan Morrison, Wright dkk (dalam Putra, 2015) dibandingkan dengan perilaku *in-role* 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 dapat melakukan “sesuatu yang lebih” kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota dan puas bila melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika pegawai memiliki persepsi yang sangat positif terhadap suatu organisasinya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan seseorang diluar kewajibannya, tidak memperhatikan kepentingan diri sendiri Sloot (dalam Putra, 2015), tidak membutuhkan deskripsi pekerjaan (*job description*) dan sistem imbalan formal, bersifat sukarela dalam bekerjasama dengan teman sekerja dan menerima perintah secara

khusus tanpa keluhan Organ dan Konovski (dalam Putra, 2015).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bagian dari perilaku organisasi. Dasar kepribadian untuk OCB merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan sungguh – sungguh. Sedangkan dasar sikap mengindikasikan bahwa karyawan terlibat dalam OCB untuk membahas tindakan organisasi (Luthans, 2006).

Menurut Organ (dalam Hendrawan dkk, 2019) ada lima aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *Courtesy* dan *sportmanship*. *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional. *Civic virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. *Conscientiousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. *Courtesy*, adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. *Sportmanship*, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi 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 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* terdiri dari lima dimensi yaitu: *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* (Organ, 1997). Dari kelima bentuk 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 meningkatkan 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). 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 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) 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 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 prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

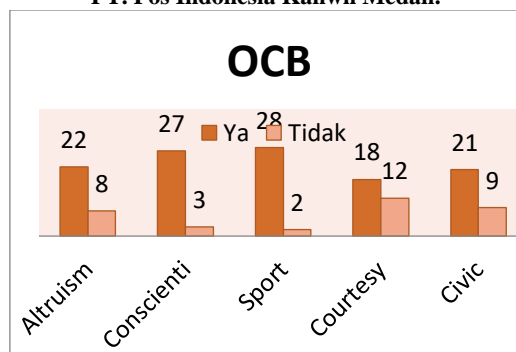
Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), diantaranya faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi; serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi (Organ, dalam Rahmawati dan Prasetya, 2017). Faktor lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin (Organ & Sloat (dalam Zurasaka, 2008). Untuk mencapai atau memunculkan perilaku OCB maka dibutuhkan kualitas kehidupan kerja, termasuk 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 (Organ, dalam Hall, dkk 2009).

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.

Observasi yang dilakukan terhadap beberapa karyawan yang bekerja di PT. Pos Kanwil 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 melakukan survey terhadap 30 orang karyawan yang ada di PT. Pos Indonesia Kanwil Medan pada bulan Desember 2019 yang dibuat dalam bentuk pengisian survey/angket.

**Gambar 1.1 Data Survey OCB Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kanwil 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 karyawan dalam menolong karyawan. Dari data survey diatas ditemukan adanya perilaku 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) pada karyawan tetap “PT. JTC Stell Mills menemukan hasil bahwa OCB berada pada kategori sedang. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Akira & Djatmika (2015) pada 117 orang perawat RSIA”LM” yang menemukan bahwa 19 orang perawat dengan kategori OCB sangat rendah, 38 orang dengan kategori OCB rendah, 29 orang dengan kategori OCB sedang, 30 orang kategori OCB tinggi, dan 1 orang kategori OCB sangat tinggi.

Selanjutnya penelitian Oktaviani dan Fauziah (2017) pada 70 orang karyawan tetap di Kantor Pos Besar Semarang menemukan bahwa mengalami tingkat OCB yang tinggi karena karyawan memiliki kontrak psikologis yang positif. Kontrak Psikologis memberikan sumbangan efektif sebesar 53,7 %,



sedangkan 46,3 % sisanya berasal dari faktor-faktor lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi Organ (dalam Putra, 2015). Menurut Organ, Djati (dalam Rahmawati dan Prasetya, 2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan baik terhadap rekan kerja ataupun perusahaan, yang mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat positif bagi perusahaan.

## METODE PENELITIAN

### *Variabel dan Defenisi Operasional*

Variabel dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB adalah 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 membesar-besarkan masalah diluar proporsinya, memberi perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi. OCB akan diukur dengan menggunakan aspek-aspek OCB dari Organ (2006), yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtessy, Civic Virtue*

### *Responden*

Populasi penelitian ini adalah karyawan di salah satu BUMN di Medan, yaitu PT.Pos Kanwil Medan, yang berjumlah 60 pegawai. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.Pos Kanwil Medan yang berjumlah 60 pegawai. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Azwar, 2015).

### *Tempat Penelitian*

Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 secara online dengan membagikan link dalam bentuk *Google Form* kepada karyawan PT.Pos Kanwil Medan.

### *Alat Ukur*

Alat ukur penelitian ini menggunakan skala Likert yang disusun sendiri oleh peneliti untuk mengukur OCB. Skala OCB disusun berdasarkan lima aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) oleh Organ (dalam Hendrawan dkk, 2019) yaitu *altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness* dan *civic virtue*. Jumlah aitem yang digunakan dalam skala OCB ini adalah 27 aitem yang bersifat *favorable* dan *unfavorable*, serta memiliki empat (4) pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Penelitian ini melakukan uji validitas konstruk dilakukan dengan melihat koefisien korelasi item total sebesar dan apabila jumlah proporsi item tidak memenuhi setiap dimensi alat ukur, maka koefisien korelasi aitem total dapat diturunkan menjadi 0.25 (Azwar, 2014). Teknik pengukuran reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *Alpha Cronbach*, dimana konstruk atau variabel dapat dikatakan reliable jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0.60 (Ghozali, 2005).

Penyebaran skala uji coba OCB dilaksanakan pada tanggal 14 September 2020, yang diberikan secara *online* kepada 50 orang karyawan PT. Pos Curup. Hasil uji coba skala OCB menunjukkan koefisien reliabilitas  $\alpha = 0,914$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa OCB layak digunakan untuk sebagai alat ukur.

### *Teknik Analisa Data*

Uji hipotesis dilakukan apabila data penelitian telah melewati syarat uji asumsi yaitu uji normalitas dan uji linearitas. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dan uji linearitas dilakukan dengan menggunakan uji *Compare Means*. Setelah melakukan uji asumsi, data penelitian dianalisis dengan menggunakan uji korelasi *product moment Pearson* dan bantuan software SPSS release 17.0.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data pengkategorisasian diketahui bahwa mayoritas pegawai yang bekerja di PT. Pos Kanwil Medan menunjukkan karakteristik atau perilaku yang sesuai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berada pada kategori sedang sebanyak 53,3% dan berada pada kategori tinggi sebanyak 46.7%. Berdasarkan dimensi variabel *Organizational Citizenship Behavior*, dimensi *Altruism* pada pada 29,6% jumlah responden, diikuti oleh dimensi *Conscientiousness* sebesar 22,5%, dimensi *Sportmanship* sebesar 22,3%, *Courtessy* sebesar 14,3%, dan dimensi *Civic Virtue* sebesar 11,3%.

## PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan di PT.Pos Indonesia Kanwil Medan secara umum lebih banyak berada pada kategori sedang. Dalam hal ini karyawan menjalankan budaya organisasi seperti gotong royong dalam bekerja dan bersikap tolong menolong sesuai aturan organisasi. Ketika karyawan saling peduli dalam melakukan pekerjaan maka ada keterkaitan pada kinerja organisasi, yaitu totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi sejalan dengan tercapainya tujuan organisasi. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nahrishah & Imelda (2019) pada karyawan di PT. Bank Sumut yang menemukan bahwa dimensi *OCB* berpengaruh pada

kinerja organisasi. Hal ini berarti semakin tinggi *OCB* maka semakin tinggi kinerja organisasi. Hasil lain yang diungkapkan dalam penelitian ini terdapat dimensi *sportsmanship* berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi dan *courtesy* juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* 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. Pada dimensi *courtesy* karyawan memiliki perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan, namun melebihi standar minimum dimana karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.

Penelitian lain tentang *OCB* yang dilakukan oleh Nahrisah & Imelda (2019) menemukan bahwa kemampuan dari *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanships*, *courtesy*, dan *civiv virtue* dalam menjelaskan kinerja organisasi adalah sebesar 94,3% sedangkan sisanya sebesar 5,7% dijelaskan oleh variabel lainnya, yaitu termasuk komitmen organisasi.

Berdasarkan hasil statistik rata-rata *OCB* dari karyawan laki-laki di PT. Pos Kanwil Medan sebanyak 52,5% dan perempuan sebanyak 47,5%. Hasil menunjukkan *OCB* karyawan laki-laki lebih tinggi 5 % akan tetapi tidak ada perbedaan yang signifikan antara karyawan laki-laki dan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin belum menjadi faktor yang menonjol untuk membedakan tingkat *OCB* antara karyawan laki-laki dan karyawan perempuan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum yang dilakukan ternyata karyawan karyawan di PT. Pos Kanwil Medan menunjukkan *OCB* yang lebih banyak berada pada kategori sedang. Dimensi *OCB* yang lebih tinggi terdapat pada dimensi Altruism (29,6%), dan paling rendah dimensi Civic Virtue (11,3%).

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberi saran kepada karyawan PT. POS, perlu untuk mempertahankan *Organizational Citizenship Behavior* dengan tetap menjaga komunikasi sesama karyawan, terbuka terhadap masalah yang dihadapi dalam berkerja, mau meminta tolong atau menolong teman kerja yang memiliki kesulitan dalam pekerjaan dan saling membantu dalam mengatasi atau menghadapi masalah. Sejalan dengan instansi yang diharapkan untuk tetap menguatkan budaya organisasi yang bergotong royong dalam melakukan perkerjaan dan tetap menjalankan motto (Untuk anda, Kami ada) serta perlu melakukan evaluasi rutin untuk mengetahui perkembangan organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akira & Jatmika, D. 2015. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak "X" di Bandung*. *Psibernetika* Vol. 8 No.1, 48-61. <https://adoc.pub/organizational-citizenship-behavior-ocb-pada-perawatdi-ruma.html>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Grasiaswaty, N. (2018). **Peranan Nilai terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi: Studi Pilot pada Karyawan di Depok, Indonesia**. *Jurnal Psibernetika 11 (1): 57-66*.
- Hendrawan, A., Sucahyawati, H Reyendra, A., & Indriyani. (2019). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kelelahan Kerja pada Nelayan*. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi 2 (2)*
- Husniati. R., & Pangestuti. D.C. (2018). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai UPN "Veteran" Jakarta*. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia 1(1): 234-241*
- Kusumajati, D.A. (2014). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan*. *Humaniora 5 (1), 62-70*.
- Lestari, D.A & Jatmika, D. (2014). *Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Tetap PT. "JCT" Steel Mills*. *Psibernetika 7(2)*.
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). *Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi*. *Jurnal Ilmiah Kohesi, 3(3)*.
- Oktaviani, A., & Fauziah, N. (2017). *Hubungan Antara kontrak Psikologis Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Kantor Pos Besar Semarang*. *Jurnal Empati, 6 (1), 21-26*. <https://doi.org/10.14710/Empati.2017.15101>
- Organ, D. W. (2015). *Organizational Citizenship Behavior*. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2nd ed., pp. 317–321). Elsevier Ltd.
- Organ, D. W., & Lingl, A. (1995). *Personality, satisfaction, and organizational citizenship*

*behavior*. The Journal of Social Psychology, 135(3), 339–350.  
<https://doi.org/10.1080/00224545.1995.9713963>

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: SAGE Publications, Inc.  
<https://doi.org/10.4135/9781452231082>

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., dan Bachrach, D.G. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: a Critical Review of Theoretical Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. Journal of Management, 26 (3): 513-563

Rahmawati, T., & Prasetya, A. (2017). **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Tetap dan Karyawan Tidak Tetap**. *jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 48 (1)

Ratnasari, S.N. (2010). **Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Anggota Kepolisian**. *Ekonomika-Bisnis*, 1 (02), 145 – 158

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall: Upper Saddle River

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Zurasaka, A. (2008). *Teori Perilaku Organisasi*. <http://zurasaka.wordpress.com/2008/11/25/perilaku-organisasi>. Diakses tanggal 15 Juli 2019