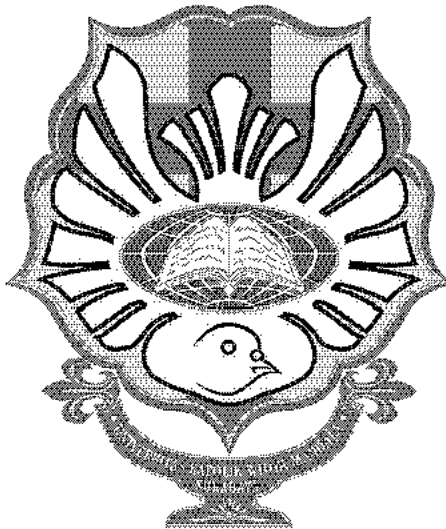


*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
**PADA ORGANISASI PADUAN SUARA “X”**

**SKRIPSI**



OLEH:

Agrippina Phoebe Jane Widjanarko

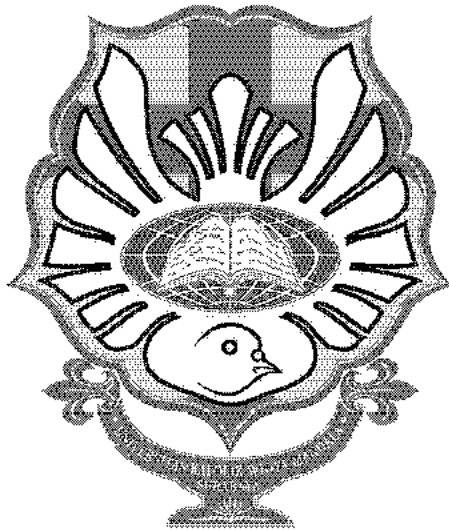
NRP. 7103006018

Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2010

**ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
PADA ORGANISASI PADUAN SUARA “X”**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi



OLEH:

Agrippina Phoebe Jane Widjanarko

NRP. 7103006018

Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2010

## SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Agrippina Phoebe Jane Widjanarko

NRP : 7103006018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:

### ***ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA ORGANISASI PADUAN SUARA "X"***

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 12 Juni 2010

Pembuat surat pernyataan,



Agrippina P. J. Widjanarko

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Agrippina Phoebe Jane Widjanarko  
NRP : 7103006018

Menyetujui SKRIPSI / karya ilmiah saya:

Judul:

*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
PADA ORGANISASI PADUAN SUARA "X"*

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang Undang Hak Cipta.

Demikianlah surat pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Juli 2010

Pembuat surat pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK MEMBANGUN BANGSA  
TGL. 20

1E6ACAAF191588857

ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP

Agrippina P. J. Widjanarko

## HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PADA ORGANISASI PADUAN SUARA “X”

Oleh:

Agrippina Phoebe Jane Widjanarko  
NRP. 7103006018

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan kepada tim penguji skripsi.

Pembimbing Utama : James Waskito Sasongko, MA. ()

Pembimbing Pendamping : D. Rani Puna Rengganis, M.Si. ()

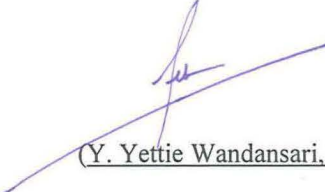
Surabaya, 14 Juni 2010

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 21 Juni 2010

Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi,  
Dekan,



(Y. Yettie Wandansari, M.Si.)

Dewan Penguji:

1. Ketua : F. Yuni Apsari, M.Si. (  )
2. Sekretaris : F. Dessi Christanti, M.Si. (  )
3. Anggota : James Waskito Sasongko, MA. (  )
4. Anggota : Desak Nyoman ARD., M.Psi. (  )

SKRIPSI ini dipersembahkan untuk

*Allah Tritunggal Mahakudus  
Bapa, Putera, dan Roh Kudus*



*Keluarga dan  
Orang-Orang yang Kukasih*



*Paduan Suara "X"  
dan Semua Paduan Suara  
Dimana Diriku Pernah Berproses*

**Life is an Ongoing Learning  
and Improvement Process**

**by A.W. Oel**





## Ungkapan Terima Kasih

Puji dan syukur kepada Allah Bapa, Putera, dan Roh Kudus atas segala berkat dan kasihNya sehingga skripsi ini dapat membuahkan hasil yang baik. Peneliti juga ingin mengungkapkan terima kasih atas segala dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

1. Bapak James Waskito Sasongko, MA. sebagai dosen pembimbing skripsi, pendidik, *trainer*, dan *partner* bagi saya. Terima kasih atas segala proses fasilitasi dan *support* selama pembuatan skripsi ini. Terima kasih pula karena selama 4 tahun ini selalu memaksa saya keluar dari zona nyaman untuk menjadi manusia yang lebih baik. *Always proud to be your partner.*
2. Ibu Domnina Rani Puna Rengganis, M.Si. Terima kasih atas pendampingan dan *support* selama pembuatan skripsi ini, bahkan sejak awal pembuatan proposal skripsi. Saya belajar banyak hal dari berproses bersama Bu Rani.
3. Seluruh dosen dan staf Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Terima kasih atas kepedulian, kerja sama, dan *support* selama ini.
4. Ibu F. Yuni Apsari, Ibu Desak Nyoman ARD, dan Ibu Dessi Christanti sebagai dosen penguji skripsi. Terima kasih atas segala feedback dan proses pendampingannya sehingga skripsi ini menjadi semakin baik.
5. Pak YK. Pelatih, pendidik, dan *partner* bagi saya. Terima kasih atas segala *support* untuk skripsi ini. Terima kasih pula karena selalu berusaha memaksimalkan segala potensi saya. Semoga kita selalu diberkati Tuhan dan menjadi berkat bagi yang lain.

6. Paduan Suara “X” dan seluruh rekan anggota. Terima kasih atas segala proses selama ini. Semoga setiap anggota dapat menjadi lebih baik dan semoga “X” dapat terus berkembang, semakin berkualitas, dan *sustainable*.
7. Para partisipan: AS, DS, dan FA. Terima kasih atas kesediaan dan kerja samanya sebagai partisipan penelitian. Terima kasih pula untuk keterbukaan dan kerendahan hati untuk terus berefleksi dan terbuka pada hal baru.
8. *My beloved family. My mom: Mettaswari, and sister: Amelinda Widjanarko.* Terima kasih atas segala cinta, perhatian, doa, dan segala *support* selama ini. *May God bless and guide us in every steps.* Terima kasih pula untuk seluruh keluarga atas segala *support* yang diberikan.
9. Sahabat, saudara, *partner*, dan orang-orang yang kukasihi. Terima kasih karena selalu ada untukku. Segala perhatian, kepedulian, *support*, bantuan, dan kasih sayang yang kalian berikan sangat berarti bagiku.
 

☞ *My brother and sisters. For 16 PF: Andreas Wendy, Nora Teresa, Fenny Sutanto, Novita Ekasari Onggosaputra, Natasia Fransisca Widjaja dan Amalia Deviyanti.* Terima kasih pula untuk Monica Tjandra.

☞ Three Maskentir: Aloysius Raditya Ari Kuncoro, Bobby Sanduan, Diyan Kurnianto.

☞ *My partners: Team PLP 2009-2010.* Untuk para konsultan PLP Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. *My partners and best friends* asisten konsultan PLP periode 2009-2010: Hentty, Novian, Fensu, Tyo, dan Diyan.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk *support* dan kepedulian yang diberikan kepada peneliti.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	iii
Halaman Persetujuan .....	iv
Halaman Pengesahan .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motto .....	vii
Ungkapan Terima Kasih .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Skema .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstraksi .....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1. Manfaat teoritis .....	10
1.4.2. Manfaat praktis .....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Kajian Literatur Seputar Organisasi Paduan Suara Gereja .....	12

2.1.1	Organisasi .....	12
2.1.2	Paduan suara gereja .....	12
2.1.3	Paduan suara sebagai suatu organisasi non-profit .....	14
2.2.	Kajian Literatur Seputar <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	15
2.2.1	Pengertian <i>organizational citizenship behavior</i> .....	15
2.2.2	Karakteristik <i>organizational citizenship behavior</i> .....	17
2.2.3	Aspek <i>organizational citizenship behavior</i> .....	17
2.2.4	Kondisi-kondisi yang mendukung timbulnya <i>organizational citizenship behavior</i> .....	18
2.2.4.1	Kondisi internal individu .....	18
2.2.4.2	Kondisi dan sistem yang diterapkan organisasi pada individu .....	20
2.2.5	Dampak <i>organizational citizenship behavior</i> .....	23
2.2.6	<i>Organizational misbehavior</i> (OMB) .....	24
2.3.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Paduan Suara Gereja ...	26
BAB III. METODE PENELITIAN .....		32
3.1	Pendekatan dalam Penelitian .....	32
3.2	Partisipan Penelitian .....	35
3.2.1	Karakteristik partisipan penelitian .....	35
3.2.2	Cara mendapatkan partisipan penelitian .....	35
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4	Teknik Analisis Data .....	39
3.5	Validitas Penelitian .....	41
3.6	Etika Penelitian .....	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN .....		43
1.1.	Persiapan Pengambilan Data .....	43

1.1.1.	Peneliti .....	43
1.1.2.	Perijinan penelitian .....	44
1.2.	Proses Pengambilan Data .....	45
1.2.1.	Pelaksanaan pengambilan data dengan partisipan I dan II (AS dan DS) .....	45
1.2.2.	Pelaksanaan pengambilan data dengan partisipan III (FA) .....	49
1.2.3.	Pelaksanaan observasi proses dalam organisasi .....	51
1.3.	Hasil Penelitian .....	52
1.3.1.	Pengolahan data wawancara .....	52
1.3.2.	Deskripsi tema .....	80
1.3.3.	Pengolahan data dan analisis hasil observasi .....	165
1.3.4.	Deskripsi hasil observasi .....	168
1.3.5.	Keterkaitan antar tema dan hasil observasi .....	189
1.4.	Validitas Penelitian .....	192
BAB V. PENUTUP .....		194
2.1.	Pembahasan .....	194
2.1.1.	Gambaran OCB pada organisasi “X” .....	194
2.1.2.	Dinamika pembentukan OCB pada organisasi “X” .....	195
2.1.3.	Efek yang ditimbulkan dengan adanya OCB pada organisasi “X” .....	201
2.2.	Refleksi .....	205
2.3.	Simpulan .....	206
2.4.	Saran .....	208
2.4.1.	Bagi organisasi “X” beserta seluruh anggotanya .....	208
2.4.2.	Bagi penelitian selanjutnya .....	209
DAFTAR PUSTAKA .....		210
LAMPIRAN .....		214

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jadwal pengambilan data dengan partisipan I dan II (AS dan DS) .....	45
Tabel 4.2. Jadwal pengambilan data dengan partisipan III (FA) .....	49
Tabel 4.3. Jadwal pelaksanaan observasi proses dalam organisasi .....	51
Tabel 4.4. Kategorisasi .....	52
Tabel 4.5. Gambaran umum hasil observasi .....	165

## DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 4.1.Keterkaitan antar tema .....	189
Skema 5.1.Alur pembentukan dan efek OCB pada organisasi Paduan Suara “X” .....	204

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Transkrip wawancara dengan partisipan AS dan DS .....	214
Lampiran B. Transkrip wawancara dengan partisipan FA .....	312
Lampiran C. Data observasi proses dalam organisasi .....	399
Lampiran D. Informasi mengenai penelitian .....	433
Lampiran E. <i>Inform consent</i> partisipan AS .....	435
Lampiran F. <i>Inform consent</i> partisipan DS .....	436
Lampiran G. <i>Inform consent</i> partisipan FA .....	437
Lampiran H. Surat pernyataan persetujuan partisipan AS .....	438
Lampiran I. Surat pernyataan persetujuan partisipan DS .....	439
Lampiran J. Surat pernyataan persetujuan partisipan FA .....	440



**Agrippina Phoebe Jane Widjanarko** (2010). “*Organizational Citizenship Behavior* pada Organisasi Paduan Suara “X””. **Skripsi Sarjana Strata 1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

## ABSTRAKSI

“X” merupakan organisasi paduan suara yang sifatnya non-profit dengan *value* utama pelayanan. Dari observasi, dalam “X” terlihat adanya berbagai *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB adalah perilaku individu yang bebas dan sukarela di luar ketentuan kerja dan sistem *reward* yang formal. Selama ini OCB dianggap mengarah pada efektivitas organisasi. Namun, dari observasi dan wawancara terlihat adanya ketidakefektifan dalam “X”. Karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana anggota “X” memaknai OCB yang dilakukannya. Ini meliputi kondisi OCB, dinamika pembentukan OCB, hingga efek yang ditimbulkan dari adanya OCB.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode *action research*. Pengumpulan data dilakukan dengan *active interview*. Partisipan penelitian ini adalah anggota yang aktif dalam organisasi. Data juga didapat dari observasi partisipan dengan pencatatan *critical incidents*, baik selama proses dalam organisasi maupun ketika menampilkan *performance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB pada “X” dilakukan oleh berbagai anggota. Dinamika pembentukan OCB yang utama didasarkan pada *value* pelayanan yang sukarela. Segala proses *organizational learning*, kondisi *satisfaction* anggota dan pengalaman dalam organisasi juga menentukan pembentukan OCB. Dalam “X”, OCB memang membuat organisasi lebih *sustainable* dibandingkan dengan tidak adanya OCB. Namun tidak semua OCB membawa keefektifan dalam organisasi. Ini disebabkan OCB pada “X” tidak bersifat kolaboratif, dimana kondisi anggotanya tidak memiliki *value*, komitmen dan *attitude* yang sama. Agar OCB menjadi konstruktif bagi organisasi, maka OCB di antara anggota harus bersifat kolaboratif.

Dengan demikian, disimpulkan bahwa agar organisasi *sustainable* tetap diperlukan OCB. Namun untuk memunculkan OCB ini harus melihat konteks situasi, kondisi, serta kebutuhan organisasi. Individu harus mempertimbangkan efek OCB sebelum melakukan OCB. Harapannya OCB yang dimunculkan benar-benar mengarah pada efektivitas dan *sustainability* organisasi.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), organisasi non-profit, *sustainability*