

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
PADA PEKERJA SOSIAL DI ORGANISASI W**

SKRIPSI



OLEH:

Shanon Maria

NRP. 7103013033

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2016**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Shanon Maria

NRP : 7103013033

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA PEKERJA SOSIAL DI ORGANISASI W

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi saya tersebut 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.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 16 Januari 2016

METERAI TEMPEL
TGL 20
4FC85AEF291655896
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Shanon Maria

st pernyataan



HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
PADA PEKERJA SOSIAL DI ORGANISASI W

OLEH:

Shanon Maria

NRP. 7103013033

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diujikan ke tim penguji skripsi

Pembimbing: Florentina Yuni Apsari., M.Si., Psikolog.

()

Surabaya, 16 Desember 2016

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Shanon Maria

NRP : 7103013033

menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEKERJA SOSIAL DI ORGANISASI W

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.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Desember 2016

buat pernyataan



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 16 Desember 2016

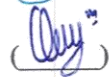
Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,

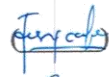

(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog)

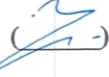
Dewan Penguji :

1. Ketua : Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psi., Psikolog
2. Sekretaris : Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog
3. Anggota : Yessyca Diana Gabrielle, M.Psi., Psikolog
4. Anggota : Florentina Yuni Apsari., M.Si., Psikolog









Halaman Persembahan

Karya ini Penulis persembahkan untuk:

Mama, Papa, Cece, Koko, dan Diri Sendiri

Yosua, Ita, Zaza, dan Astrid

Teman-teman Dicky Mania

Teman-teman Cekdung'13

Serta Fakultas Psikologi UKWMS

Halaman Motto

“This life is the greatest gift from God. Everyone who allowed to come and go becomes page in your memories. Everyone who come and goes becomes a part of your story. Do believe, that He had perfectly written your story. Do believe, that He had drew you beautifully. Do believe, He let you be in this world for a reason. Do not disappoint Him, give your best for Him. While there is still time, it is never too late.” -SMI-

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kehadiran Tuhan YME atas segala limpahan rahmat-Nya, bimbingan-Nya kepada peneliti selama pengerjaan skripsi ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta membantu dan mendukung peneliti selama penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Ibu F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog** selaku Dekan Fakultas Psikologi dan dosen yang mendampingi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala bentuk dukungan secara fisik maupun non fisik yang telah diberikan. Terimakasih telah senantiasa memberikan semangat, bimbingan, dan kesabaran dalam menemani peneliti.
1. **Ibu Yessyca Diana Gabrielle, M.Psi., Psi**, terimakasih ya bu sudah bersedia untuk menjadi penguji saya. Terimakasih karena ibu sudah secara aktif memberikan *feedback* untuk penelitian saya supaya bisa menjadi lebih sempurna.
2. **Ibu Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psi**, terimakasih bu sudah bersedia menjadi ketua dalam sidang proposal maupun skripsi saya. Terimakasih ya bu untuk *feedback* yang sudah diberikan selama ini, sehingga saya menjadi lebih memahami konsep OCB.
3. **Bapak Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psi**, terimakasih sudah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya terkait tata tulis dan perbaikan-perbaikan agar penelitian ini semakin sempurna.
4. **Bapak J. Dicky Susilo, M.Psi., Psi** selaku dosen PA yang selalu memberi dukungan, motivasi, dan memberikan pembelajaran-

pembelajaran semasa perkuliahan hingga skripsi. Terimakasih Pak sudah bersedia menjadi bapak bagi para Dicky Mania yang “aneh-aneh” ini, termasuk saya yang mungkin amat sangat menyebalkan. Terimakasih sudah menjadi dosen dan bapak bagi kami, menjadi bagian dari Dicky Mania. Terimakasih Pak, sudah bersedia dan selalu sabar menerima *bullyan* dari saya.

5. **Mbak Eva, Ibu Lilis, Pak Anang** selaku Tata Usaha Fakultas Psikologi UWMS, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan kepada peneliti sejak awal perkuliahan hingga saat ini, khususnya dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih sudah mewarnai hari-hari peneliti selama di Fakultas dengan tawa-tawa yang baru.
6. **Mama, Papa, Cece, dan koko** tersayang, terimakasih untuk setiap doa, nasihat, dukungan, dan cerita-cerita kehidupan yang luar biasa. Terimakasih telah menjadi keluarga yang selalu mencintai dan mendukung setiap pilihan peneliti. Kalian memang bukan keluarga yang sempurna bagi peneliti, tapi kalian adalah orangtua terindah yang dikirim Tuhan bagi peneliti.
7. **Oyos (Yosua)**, terimakasih telah bersedia menjadi pelengkap hari-hariku dan tetap setia disampingku hingga hari ini. Terimakasih telah bersedia menjadi “sopir”, “motivator”, penyemangat, verbator, dan membantu peneliti dalam penyempurnaan skripsi ini. Terimakasih ya, tanpamu semua tidak akan “sesempurna” ini. Terimakasih telah menjadi embun disetiap pagiku.
8. **Organisasi W**, Terima kasih telah memberikan ijin bagi peneliti untuk melakukan penelitian, khususnya untuk Pak W, Ibu S, Pak H, dan Pak F yang bersedia menyediakan waktu dan memberikan informasi bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. **Puspita dan Alfonza**, terimakasih telah menjadi sahabat semasa kuliah, menghadirkan tawa, senyum, luka, dan airmata, karna tanpa kalian hariku tidak akan seindah saat ini. Kalian telah memberikan semangat secara verbal maupun fisik. **Ita**, makasi ya udah bersedia jadi sahabat berbagi keluh kesah di segala situasi, makasi udah jadi sahabat ngafe, sahabat diskusi, dan verbator 10 menit peneliti. **Zaza**, makasi za udah memberikan keceriaan di setiap kebersamaan, makasi udah memberikan hari-hari lucu diwaktu yang aku butuhkan, berbagi cerita dan pengalaman, dan makasi udah menyempurnakan daftar pustakaku.
10. **Astrid**, terimakasih ya untuk setiap semangat dan perhatian yang telah diberikan. Walaupun kita terpisah jarak, tapi kamu tidak pernah melupakanku. Tetap jadi salah satu sahabat terbaikku.
11. **Audrey**, terimakasih ya drey sudah bersedia membantu penyempurnaan penelitian ini, abstraknya keren bingit. Makasi juga buat doa dan semangatnya selama ini. Terimakasih untuk *sharingnya* dan curhatan selama ini, karna itu membuat aku semakin belajar tentang kehidupan ini, oya segera menyusul ya.
12. **Dicky Mania**, terimakasih sudah menjadi meramaikan hapeku setiap hari segala motivasi, semangat, perhatian, *bullyan*, dan candaan yang memberikan suasana baru. Terimakasih sudah bersedia menghabiskan waktu bersama semasa kuliah. Semoga kita tetap akan seperti ini dan selalu terkenang dihati.
13. Dan semua pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu-satu yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu masukan dan saran sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	x
Daftar Bagan.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstraksi	xv
Abstract.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat praktis	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Literatur Seputar Fenomena Pekerja Sosial	10

2.2.	Kajian Literatur Seputar Konsep OCB	14
2.3.	Kajian OCB pada Pekerja Sosial	19
BAB III.	METODE PENELITIAN	23
3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Informan Penelitian	24
	3.2.1. Karakteristik informan penelitian	24
	3.2.2. Cara mendapatkan informan	24
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.	Teknik Analisis Data	27
3.5.	Validitas Penelitian	28
3.6.	Etika Penelitian	28
BAB IV.	PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	31
	4.1. Pengambilan Data	31
	4.1.1. Pesiapan peneliti	31
	4.1.2. Perijinan peneliti	33
4.2.	Proses Pengambilan Data	35
	4.2.1. Pelaksanaan pengambilan data dengan Informan S	36
	4.2.2. Pelaksanaan pengambilan data dengan Informan H ...	78
	4.2.3. Pelaksanaan pengambilan data dengan Informan F	107
4.3.	Validitas Penelitian.....	152
BAB V.	PENUTUP	154
5.1.	Bahasan.....	154
5.2.	Refleksi.....	168

5.3.	Simpulan.....	170
5.4.	Saran	171
	DAFTAR PUSTAKA.....	174
	LAMPIRAN	178

DAFTAR BAGAN

					Halaman
Bagan 1.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi OCB Pada Informan S				76
Bagan 2.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi OCB Pada Informan H				106
Bagan 3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi OCB Pada Informan F				147
Bagan 4.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi OCB				148

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal Wawancara Informan S	36
Tabel 2. Kategorisasi Informan S	38
Tabel 3. Jadwal Wawancara Informan H.....	77
Tabel 4. Kategorisasi Informan H.....	79
Tabel 5. Jadwal Wawancara Informan F	107
Tabel 6. Kategorisasi Informan F	109

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner untuk Atasan	178
Lampiran 2. Kuesioner untuk Karyawan	181
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> Informan S	183
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i> Informan H	184
Lampiran 5. <i>Informed Consent</i> Informan F	185
Lampiran 6. <i>Informed Consent significant others</i> W	186
Lampiran 7. Perijinan Alat Ukur untuk Karyawan	187

Shanon Maria (2016). “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku OCB pada Pekerja Sosial di Organisasi W”. **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Organizational citizenship behavior (OCB) adalah suatu perilaku menjalankan tugas lebih daripada seharusnya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, namun tidak secara langsung mendapatkan imbalan dari organisasi. Perilaku OCB memberikan dampak positif bagi diri sendiri dan kontribusi pada organisasi lebih daripada yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses, memiliki karyawan yang dapat menyelesaikan tugasnya melampaui tanggung jawabnya secara formal. Hal tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi OCB pada pekerja sosial di Organisasi W. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe fenomenologi. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Pengambilan data dilakukan melalui metode wawancara dan teknik analisa yang digunakan adalah induktif. Hasil penelitian menemukan dua faktor utama yang dapat mempengaruhi OCB, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor Eksternal terdiri dari gaya kepemimpinan, budaya organisasi, relasi dengan atasan, dukungan organisasi untuk pengembangan, kepercayaan yang diberikan organisasi, diberi dukungan keluarga, suasana organisasi, rekan kerja, dan masyarakat dampingan. Beberapa faktor eksternal tersebut mendukung, namun beberapa faktor eksternal dapat mendukung dan menghambat OCB. Beberapa faktor eksternal yang mendukung sekaligus menghambat yaitu budaya organisasi, rekan kerja, dan masyarakat dampingan. Selain itu, faktor internal terdiri pengalaman, membangun dukungan keluarga, pemikiran informan, afektif, kesesuaian dengan *value* organisasi, pengambilan keputusan, prinsip dan *value*, motivasi bergabung di organisasi, harapan, religiusitas, kepuasan, dan pemikiran kedepan. Beberapa faktor informan tersebut mendukung, namun beberapa faktor internal dapat mendukung dan menghambat perilaku OCB. Beberapa faktor internal yang mendukung sekaligus menghambat yaitu pemikiran informan, afektif, dan pengambilan keputusan.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behaviour*, Faktor-faktor OCB, Pekerja Sosial

Shanon Maria (2016). “Factors Affecting OCB of Social Workers at W Organization”. **Undergraduate Thesis.** Widya Mandala Catholic University Surabaya Faculty of Psychology.

ABSTRACT

Organizational citizenship behavior (OCB) is the act of doing a task, more than what is required to improve organization’s effectivity and efficiency, without directly getting incentives from the organization. OCB gives a positive impact to oneself and more contribution than what is formally expected by the organization. Successful organizations have employees who are able to finish tasks, above and beyond one’s formal responsibility. That becomes the writer’s basis to find out more about factors affecting OCB of social workers at W Organization.

Approach used in this study is qualitative, specifically phenomenology. Informants were chosen using purposive sampling based on certain criterias. Data was collected through interviews and the analysis technique used is inductive.

Study results in the finding of two main factors that can influence OCB, which are external and internal factors. External factors include leadership style, organizational culture, relationship with superiors, organizational support for development, trust given by the organization, family support, organizational ambience, work colleagues, and assisted community. Internal factors include experience, building family support, informants’ thoughts, affect, compatibility with organizational values, decision making, principles and values, motivation in joining the organization, hope, religiosity, satisfaction and forward thinking.

Keywords: OCB, Factors affecting OCB, Social Worker