

## Gambaran Organizational Citizenship Behavior Karyawan di Bank X

Zulfakah Indah Iswari<sup>1</sup>, Fatwa Tentama<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

\*fatwa.tentama@psy.uad.ac.id

### ABSTRACT

Employee success is correlated with corporate growth. Having workers with high organizational citizenship behaviors is one of the problems that a company faces in order to improve organizational performance. Employee engagement in the workplace often depends on the objectives they want to accomplish by working there. Organizational citizenship behavior is one factor that can raise employee productivity in the workplace. The goal of this study is to learn more about how customer service representatives at Bank X perceive organizational citizenship behavior. This study employs a qualitative methodology and phenomenology. Five workers of Bank X's customer service department served as the study's participants. At the East Kalimantan branch, the staff were all from the same bank. In this study, content analysis was the method of analysis. The study's conclusions show that customer care agents at bank X display organizational citizenship behavior. Altruism, civility, alertness, sportsmanship, and helpful conduct are all examples of OCB behavior.

**Keywords:** organizational citizenship behavior, employee, customer service

### ABSTRAK

Karyawan memiliki kaitan dengan kemajuan suatu usaha. Salah satu tantangan yang dimiliki sebuah organisasi adalah memiliki karyawan yang mempunyai organizational citizenship behavior yang tinggi agar meningkatkan keefektifan kinerja organisasi. Kesediaan karyawan untuk berkontribusi pada bisnis biasanya tergantung pada tujuan yang ingin dia capai dengan bekerja di sana. Perilaku kewarganegaraan organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang perilaku kewarganegaraan organisasi yang dipraktikkan oleh perwakilan layanan pelanggan Bank X. Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dan kerangka fenomenologi. Lima pekerja departemen layanan pelanggan Bank X bertugas sebagai peserta penelitian. Karyawan di cabang Kalimantan Timur berasal dari bank yang sama. Dalam penelitian ini, analisis isi digunakan sebagai metode analisis. Temuan menunjukkan bahwa perwakilan layanan pelanggan Bank X menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi. Altruisme, decorum, kesadaran, sportivitas, tanggung jawab sipil, dan perilaku membantu adalah contoh OCBs.

**Kata kunci:** organizational citizenship behavior, karyawan, customer service

### Pendahuluan

Suatu organisasi atau bisnis akan dapat beroperasi secara efektif sesuai dengan visi dan misi bisnis jika bisnis tersebut memiliki karyawan yang cukup terampil di bidang yang dibutuhkan bisnis tersebut. Karyawan bahkan memiliki kaitan dengan kemajuan suatu usaha. Salah satu tantangan

yang dimiliki sebuah organisasi adalah memiliki karyawan yang mempunyai *organizational citizenship behavior* yang tinggi agar meningkatkan keefektifan kinerja organisasi. Kesiediaan karyawan untuk berkontribusi pada bisnis biasanya tergantung pada tujuan yang ingin dia capai dengan bekerja di sana. Salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam perusahaan adalah perilaku *organizational citizenship behavior* (Novliadi, 2007). Produktivitas akan berpengaruh dengan kinerja karyawan pada organisasinya.

Menurut Fauziridwan et al. (2018) dampak dari tingginya perilaku karyawan yang melakukan *organizational citizenship behavior*, yaitu karyawan merasa aman dan aktivitasnya tinggi sehingga keinginan untuk berpindah kerja akan cenderung rendah. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individu yang dilakukan secara sukarela yang tidak berkaitan secara langsung atau dengan ganjaran formal, namun perilaku tersebut tetap dapat meningkatkan fungsi efisiensi dan efektivitas di dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Organ, 2006). Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku orang-orang yang memiliki kebijaksanaan dan bebas dari menerima insentif resmi (Podsakoff, 2000). Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah upaya yang dilakukan oleh anggota staf untuk memajukan atau mempromosikan organisasi, citranya, dan tujuannya, menurut Riggio (2013).

Altruisme, kesopanan, perhatian, sportivitas, dan kebijakan sipil adalah komponen perilaku kewarganegaraan perusahaan. Menurut Organ (2006) altruisme adalah tindakan sukarela untuk membantu orang lain dengan tugas-tugas tertentu yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti membantu rekan kerja yang memiliki banyak hal di piring mereka, bersikap sopan membutuhkan penggunaan hak anda atas kebebasan berbicara untuk menghindari konflik di tempat kerja, seperti memberi rekan kerja pemberitahuan lebih awal ketika anda berencana untuk berganti pekerjaan dan bagaimana langkah itu dapat memengaruhi mereka. Kesadaran: kekhawatiran yang melampaui kebutuhan posisi dasar perusahaan atau organisasi. Misalnya, tidak melanggar peraturan seperti tidak datang terlambat. Sportivitas merupakan kesiediaan karyawan untuk menoleransi situasi organisasi yang kurang ideal tanpa mengeluh dan mengorbankan kepentingan pribadi. Kebijakan sipil, mengacu pada kepedulian yang mendalam dan perhatian aktif karyawan terhadap keberadaan organisasi, misalnya memberikan saran untuk pengembangan organisasi dalam sebuah pertemuan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wardhani dan Listiani (2021) menyatakan bahwa karyawan yang melakukan perilaku *organizational citizenship behavior* menerapkan 3 (tiga) aspek, yaitu *helping behavior*, *organizational compliance*, dan *individual initiative*. Dalam penelitian tersebut memperoleh hasil yang menerapkan tiga aspek. Sementara dalam teori Riggio (2013) terdapat tujuh aspek *organizational citizenship behavior* yaitu: Perilaku membantu, sportivitas, loyalitas organisasi, kepatuhan organisasi, inisiatif individu, kebijakan sipil, dan pengembangan diri. Hal tersebut dapat ditandai dengan perilaku patuh pada peraturan organisasi, membantu rekan kerja saat mengalami kesulitan, dan memiliki inisiatif untuk tidak membuat permasalahan di organisasi. *Organizational citizenship behavior* pada karyawan *customer service* di sebuah bank akan menjadi sangat penting dan menjadi kepentingan sebuah perusahaan bank itu sendiri, hal tersebut karena perilaku *organizational citizenship behavior* sangat dapat membantu kinerja karyawan tersebut dalam melayani nasabah dan pula membantu perusahaan agar tidak perlu mengeluarkan sebuah reward (upah).

Bank adalah sebuah lembaga yang digunakan sebagai perantara keuangan, dalam penelitian ini terdapat karyawan *customer service* di sebuah bank yang berada di satu unit. Karyawan dituntut untuk bekerja secara cepat dan tepat sehingga mengakibatkan karyawan sering bekerja di luar waktu kerja nya. Dalam waktu dua minggu dari empat minggu dalam sebulan, karyawan pasti melakukan pekerjaan diluar jam kerja. Menurut penelitian Fauziridwan et al. (2018) gambaran OCB pada empat perusahaan BUMN adalah OCB mempunyai pengaruh yang negatif. Indikator

terlemah dalam OCB adalah *sportmanship*, yang artinya masih ada karyawan yang mementingkan kepentingannya sendiri dibandingkan kepentingan organisasi.

Hasil wawancara pada lima karyawan Bank X menunjukkan bahwa karyawan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut terjadi karena karyawan melakukan perilaku tolong menolong antar karyawan, kepatuhan karyawan dalam peraturan perusahaan seperti jam kedatangan, dan peduli jika ada rekan kerja kesulitan. Kebaharuan pada penelitian ini adalah penelitian *organizational citizenship behavior* yang dilakukan di sebuah bank BUMN yang berada di wilayah Kalimantan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali data lebih dalam gambaran perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan customer service di sebuah bank X.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi ialah metodologi kualitatif yang digunakan peneliti untuk menerapkan serta mengaplikasikan kemampuan subjektif dan interpersonal pada proses eksplorasi penelitian (Alase, 2017). Tujuan dalam menggunakan metode kualitatif pada penelitian ini adalah memperjelas dan menggali gambaran *organizational citizenship behavior* Karyawan Customer Service di Bank X.

### Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah 5 orang karyawan yang bekerja menjadi *customer service* di sebuah bank. Karyawan bekerja dalam satu perusahaan bank. Pengambilan partisipan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan memperhatikan karakteristik tertentu sesuai tujuan penelitian. Adapun Karakteristik subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan *customer service* di sebuah bank dan bekerja lebih dari 2 tahun. Partisipan pada penelitian ini memiliki usia 25-28 tahun.

### Strategi Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara semi terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun peneliti berdasarkan teori Organ (2006) bahwa *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individu yang dilakukan secara sukarela yang tidak berkaitan secara langsung atau dengan ganjaran formal, namun perilaku tersebut tetap dapat meningkatkan fungsi efisiensi dan efektivitas di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Altruisme, kesopanan, kesadaran, sportivitas, dan kebijakan sipil adalah contoh perilaku kewarganegaraan organisasi.

### Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis isi digunakan sebagai metode analisis. Dengan menggunakan pendekatan analisis konten, peneliti berusaha menciptakan realitas dan memahami signifikansinya, itulah sebabnya penelitian ini sangat menekankan pada proses, peristiwa, dan keaslian. Menggunakan metode analisis isi harus mengamati fenomena komunikasi, dengan merumuskan dengan tepat apa yang diteliti dan semua tindakan harus didasarkan pada tujuan tersebut (Ahmad, 2018). Analisis data pada penelitian ini mengacu pada langkah-langkah analisis teori Creswell (2014) yang menjelaskan penelitian fenomenologi dengan prosedur analisis isi meliputi:

1. Mendeskripsikan atau menjelaskan pengalaman dari subjek penelitian terkait dengan fenomena yang akan diteliti.
2. Menyusun daftar pernyataan yang penting tentang pengalaman subjek tentang fenomena penelitian dari hasil wawancara

3. Membuat meaning unit atau mengelompokkan pernyataan penting sehingga menjadi informasi yang luas.
4. Mendeskripsikan dan menjelaskan bagaimana fenomena yang dialami subjek penelitian.
5. Mendeskripsikan tentang gabungan fenomena penelitian yang menjadi bagian penting dari studi fenomenologi.

## Hasil

### Alturisme

Merujuk Karyawan dengan sukarela membantu orang lain dengan tugas-tugas tertentu yang relevan dengan pekerjaan mereka. Berikut adalah contoh percakapan:

*"Ya kalau itu sih ku tanya dulu sulitnya apa, trus kalo aku tau jalan keluarnya apa, ya ku bantu Cuma kalo itu masalah baru ya aku tanya ke pimpinan atau ke teman yang lain."* (Partisipan 1, MH)

*"Ya akau suruh dulu dia nunggu sampe kerjaan ku selesai, soalnya aku gabisa multi tasking jadi aku harus fokus ke satu kerjaan dulu baru ku bantu yang kesulitannya"* (Partisipan 3, DAW)

*"ku bantuin, tapi ku sambil memang sama kerjaan ku, biar kerjaan ku selesai, kerjaannya yang dia minta tolong juga selesai"* (Partisipan 4, R).

*"Saya tanyakan apa kesulitan yang di maksud, lalu saya ajak komunikasi. Jika saya paham, saya bantu, jika tdk bisa saya juga minta pertolongan rekan yang lain"* (Partisipan 5, HP)

### Kesopanan

Karyawan yang melibatkan perilaku bebas yang bertujuan mencegah masalah terkait pekerjaan. Berikut kutipan wawancaranya:

*"Sering, ya caranya ku tanya dulu kenapa, siapa tau dia ada masalah sendiri, kek susah nanganin nasabah kah apa kah gitu."* (Partisipan 1, MH)

*"Tapi kalo dia ndaada ganggu ya aku nda urus sih mba. Paling ya aku ajak omong kenapa je beginiz gitu aja sih mba."* (Partisipan 2, EW)

*"kalau itu sih selalu aku konfirmasi dulu trus ku ajakin ngomong biar jadi ngerti, jadi ga salah persepsi lagi."* (Partisipan 3, DAW)

*"Itu sih selalu saya konfirmasikan dulu, lalu kami cari jalan keluarnya dan komunikasi yang baik agar tidak terjadi miskom lagi."* (Partisipan 5, HP)

### Kebijakan Sipil

Karyawan yang mengacu pada Mengacu pada kepedulian yang mendalam dan perhatian aktif karyawan terhadap keberadaan organisasi. Berikut kutipan wawancaranya:

*"Ya itu sering, karna pasti update terus, minimal 2 hari sekali, caranya ya bisa formal dan nonformil, kalau caranya ya kalo formal ya pas jam kerja, kalo yang nonformal ya sering sih nongkrong gitu atau nda futsalan gitu biar bangun chemistry."* (Partisipan 1, MH)

*"kalo diantara kita ada yang kesulitan pasti kita bantu sih mba, ya bonding sih mba, kan kita sering nongkrong2 gitu nah jadi ya itu sudah yang buat dekat mba."* (Partisipan 2, EW)

*"kaya perusahaan itu suka minta saran ke karyawannya kalau ada problem. Atau ga kaya diskusi gitu kan di setiap antar unit. Jadi ya aku merasa lumayan di libatkan sama perusahaan ku."* (Partisipan 3, DAW)

*"Sering banget, biasa kami nongkrong, trus kalo yang cowo-cowo biasa kami futsalan. Nah saat itu sudah komunikasi hubungan kita jadi bagus."* (Partisipan 4, R)

*"Salah satu cara nya seperti perusahaan meminta saran ke karyawannya jika ada problem. Lalu melakukan diskusi, bisa saat briefing pagi maupun pertemuan2 lainnya."* (Partisipan 5, HP)

### Sportivitas

Perilaku yang Merupakan kesediaan karyawan untuk menoleransi situasi organisasi yang kurang ideal tanpa mengeluh dan mengorbankan kepentingan pribadi. Berikut kutipan wawancaranya:

*"Ya peran nya sangat besar, bisa dibilang kan kita ini garda terdepan karna kita yang nanganin nasabah, caranya ya kerjanya ya ngelayanin seramah mungkin secepat mungkin. Biar nama baik perusahaan tetap bagus."* (Partisipan 1, MH)

*"Ya peran ku penting sih mba soalnya kan aku kerjanya di cs, nah aku di depan jadi ya meskipun aku orgnya diam, tp kalo lg di depan nasabah ya aku harus informatif sih mba."* (Partisipan 2, EW)

*"Peranan aku pasti penting betul sih mba, soalnya kan kami cs ini bagian depan ya, yang melayani nasabah. Nah kalo perilaku kita jelek ya jelas lah kantor pasti banget bakal kena."* (Partisipan 3, DAW)

*"Menurut ku peran ku penting, karna aku ini kerja di depan yang melayani nasabah jadi ya aku harus mencontohkan yang baik untuk perusahaan, jadi aku harus kerja melayani dengan totalitas."* (Partisipan 4, R)

*"Peranan saya sangat penting, karna kami bekerja sebagai pelayan nasabah, jadi kami harus menjaga citra kantor dari penilaian pelayanan yang baik cepat dan tanggap."* (Partisipan 5, HP)

### Kesadaran

Perilaku karyawan yang mengacu pada melebihi persyaratan peran minimum organisasi atau perusahaan. Berikut kutipan wawancaranya:

*"Ya kaya contohnya kaya ada larangan2 ya gaboleh dilakukan ya kita pasti galakukan, ya kalo ada peraturan yang masih ngambang itu pasti kita tanyakan ke pihak terkait, trus kita yang ga datang terlambat juga."* (Partisipan 1, MH)

*"Ya semua sih nurutin memang sih mba, apalagi kami ini kan bagian pelayanan, disuruh rapi, pagi sdh sampe kantor dsb. Semua di ikutin sih mba."* (Partisipan 2, EW)

*"Iya sepertinya semua pada mematuhi sih mba, rata-rata patuh semua ai karyawan di sini."* (Partisipan 3, DAW)

*"Hampir semua patuh pada peraturan dari kantor, contohnya ya kaya ga datang telat, melakukan prosedur yang ada dsb."* (Partisipan 4, R)

*"Semua karyawan patuh pada peraturan kantor, seperti peraturan pakaian, kedatangan, target kantor, dsb."* (Partisipan 5, HP)

### Perilaku Membantu

Tindakan membantu orang lain karena rasa sukarela tetapi karena alasan yang berhubungan dengan pekerjaan. Berikut adalah contoh percakapan:

*"Tentu, jika itu masalahnya, saya bertanya terlebih dahulu apa yang sulit, dan jika saya tahu apa jalan keluarnya, ya, saya membantu." "Jika ini masalah baru, saya hanya berkonsultasi dengan pimpinan atau teman-teman lainnya."* (MH, Peserta 1)

*"ku bantuin, tapi ku sambil memang sama kerjaan ku, biar kerjaan ku selesai, kerjanya yang dia minta tolong juga selesai"* (Partisipan 4, R).

*"Saya tanyakan apa kesulitan yang di maksud, lalu saya ajak komunikasi. Jika saya paham, saya bantu, jika tdk bisa saya juga minta pertolongan rekan yang lain"* (Partisipan 5, HP)

### Pembahasan

Pada aspek altruisme, karyawan tersebut menunjukkan bahwa mereka memiliki perilaku yang secara sukarela membantu orang lain dalam mengerjakan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan tertentu. Hal tersebut sebanding dengan hasil penelitian dari Putri & Utami (2017) yang menyakan Altruism atau perilaku tolong menolong yang dimiliki oleh karyawan dapat membantu kinerja



perusahaan menjadi lebih optimal. Altruistik adalah perilaku seseorang yang kooperatif untuk menolong seseorang dan untuk meningkatkan kesejahteraan atau memberikan keuntungan kepada orang lain dengan menolong ataupun berkorban (Egilmez, 2017)

Menurut Piliavin (2012), perilaku altruistik ditunjukkan melalui perilaku menolong yang dilakukan tanpa adanya tekanan atau diluar kewajiban, bersifat suka rela. Refleks menolong akan muncul apabila individu yang bersifat altruistik melihat seseorang yang perlu untuk dibantu, baik orang yang sudah dikenal maupun orang asing yang belum dikenal (*stranger*). Perilaku altruisme sangat bermanfaat yang positif dalam perusahaan.

Pada aspek kesopanan karyawan tersebut menunjukkan bahwa mereka melibatkan perilaku yang bebas dengan tujuan untuk mencegah permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal tersebut sebanding dengan penelitian menurut Kusumajati (2014) menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah interpersonal. Perilaku kesopanan ditunjukkan melalui membiasakan menghormati guru dengan berpamitan atau bersalaman (mengucap salam); menghargai teman dengan cara meminta maaf ketika lewat di depan teman yang sedang menyapu; mampu melayani tamu dengan baik (Aulia, 2019). Sementara menurut Purwanto et al. (2021) karyawan yang lebih mementingkan kepentingan orang lain dari pada kepentingan pribadinya.

Menurut Hadi & Parawansa (2022) menampilkan perilaku yang layak terhadap rekan kerja atau menjaga hubungan kerja yang positif untuk mencegah konflik interpersonal. Ini adalah tindakan positif, seperti yang membantu seseorang dalam mengambil tindakan untuk menghentikan timbulnya masalah atau untuk mengurangnya. Tindakan mendidik orang lain sebelum ia mengambil langkah atau membuat pilihan terkait profesinya disebut sebagai kesopanan. (Darmawati et al., 2013). Perilaku kesopanan sangat berperan positif dalam kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan agar tidak terjadi permasalahan perusahaan dengan karyawan.

Pada aspek kebijakan sipil karyawan menimbulkan perilaku yang peduli mendalam dan perhatian aktif dari karyawan terhadap pekerjaannya. Hal tersebut sebanding dengan penelitian menurut Suzana (2017) keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi. Sebagai contoh memberikan perhatian terhadap fungsifungsi yang membantu *image* organisasi, memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan secara departemental. Menurut Fitriastuti (2013) partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi, misalnya selalu mencari info-info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi

Menurut Halim & Dewi (2018) Mengambil inisiatif untuk menyarankan cara-cara operasi atau proses perusahaan dapat ditingkatkan dan menjaga sumber daya yang dimiliki oleh organisasi adalah contoh perilaku yang menunjukkan tanggung jawab atas keberhasilan organisasi. Perilaku kebijakan Sipil sangat berperan positif dalam perusahaan dikarenakan perilaku tersebut memunculkan kepedulian yang mendalam dan perhatian aktif terhadap kinerjanya.

Pada aspek sportivitas, karyawan menunjukkan perilaku yang memiliki kesediaan karyawan untuk menoleransi situasi organisasi yang kurang ideal tanpa mengeluh dan mengorbankan kepentingan pribadi. Hal tersebut sebanding dengan penelitian menurut Sumiyarsih et al. (2012) perilaku yang menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan. Karyawan menunjukkan kebiasaan yang memungkinkan mereka untuk bertahan dengan kondisi kerja yang kurang ideal tanpa mengeluh. Seseorang dengan sportivitas yang sangat baik akan meningkatkan moral tenaga kerja; mereka akan lebih baik dan kooperatif yang akan membuat tempat kerja lebih menyenangkan (Nahrisah & Imelda, 2019).

Perilaku toleransi yang diperlihatkan karyawan saat keadaan perusahaan kurang ideal tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini mendukung adanya iklim positif dalam pekerjaan karena

adanya perilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain (Putri & Utami, 2017). Sportivitas merupakan perilaku yang menguntungkan untuk organisasi dikarenakan karyawan dapat menoleransi ketidakidealan dengan tanpa mengeluh dan mengorbankan kepentingan pribadinya.

Pada aspek kesadaran, karyawan menunjukkan perilaku yang mengikuti persyaratan pada organisasi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian menurut Maulidia & Laksmiwati (2022) merupakan perilaku yang menunjukkan ketelitian serta berhati-hati dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Kelima *civic virtuae*, merupakan perilaku yang menunjukkan *support* terhadap organisasi serta aktif dalam organisasi.

Perilaku yang menunjukan usaha lebih yang dilakukan karyawan dibandingkan harapan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela, tanpa memperhatikan imbalan atau imbalan yang akan diperoleh. Perilaku diwujudkan sebagai mencoba untuk melebihi harapan organisasi. Dimensi ini jauh melampaui apa yang didefinisikan dalam deskripsi pekerjaan (Halim & Dewi, 2018). Aspek kesadaran itu penting, misalnya karyawan tidak melanggar peraturan dan ketentuan organisasi.

Pada aspek perilaku membantu, karyawan menunjukkan bahwa siap membantu rekan nya jika mengalami kesulitan dalam pekerjaannya. Hal tersebut sebanding dengan penelitian Soedarmadi (2019) perilaku membantu pekerja lain, mencegah sesuatu hal yang buruk terjadi berkaitan dengan pekerjaan mereka. Seorang Muslim tidak boleh ragu untuk membantu saudara laki-laki lain. Allah SWT berjanji untuk membantu dan memberikan kemudahan bagi mereka yang suka membantu orang lain (Diana, 2012). Menurut Sitio (2021), perilaku karyawan menyerukan untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan dengan tugas-tugas organisasi atau masalah pribadi dalam keadaan saat ini. Karyawan mendapat manfaat dari faktor perilaku saat melakukan pekerjaan mereka.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada kelima karyawan customer service di Bank X dapat disimpulkan bahwa sebagian karyawan menunjukan aspek aspek yang membentuk perilaku *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* yang meliputi yakni alturisme, kesopanan, kebijakan sipil, sportivitas, kesadaran, dan perilaku membantu.

## Acknowledgement

Atas keberhasilan penyelesaian penelitian ini, puji syukur diberikan kepada Allah SWT, keluarga, teman, subjek penelitian, pembimbing, dan Fakultas Psikologi UAD. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya secara spesifik yang terlibat dan membantu proses penelitian ini

## Daftar Pustaka (APA 7<sup>th</sup> Edition)

- Ahmad. J. (2018). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *Jurnal Analisis Isi*.
- Alase. A. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education & Literacy Studies*. 5 (2). 9-19. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.5n.2p.9>
- Aulia, E. V. (2019). Organizational citizenship behavior (ocb) pada santri pondok pesantren darush shalihah. *Journal of education*, 8(4). 30-38.
- Cresswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, California: Sage Publications
- Darmawati, A., Hidayati, L. N., & Herlina, D. S. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. *Journal of economia*, 9(1). 10-17. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1372>

- Diana, I. N. (2012). *Organizational citizenship behavior (OCB)*. *Jurnal ilmu ekonomi dan sosial*, 1(2), 141-148.
- Egilmez, E., & Naylor-Tincknell, J. (2017). Altruism and popularity. *International Journal of Educational Methodology*, 3(2), 65-74. <https://doi.org/10.12973/ijem.3.2.65>
- Fauziridwan, M., Adawiyah, W. R., & Ahmad, A. A. (2018). Pengaruh employe engagment dan kepuasan kerja terhadap organizaional citizenship behavior (ocb) serta dampaknya terhadap turnover intention. *Jurnal ekonomi, bisnis, dan akuntansi*. 20(1). 1-23. <https://doi.org/10.32424/jeba.v20i1.1101>
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. *Jurnal dinamika manajemen*, 4(2), 103-114.
- Hadi, A., & Parawansa. (2022). Pengaruh kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) strudi PT. Pelni cabang makassar. *Jurnal miari management*, 7(3), 576-582. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.3280>
- Halim, A. N., & Dewi, M. B. (2018). Analisa pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan hotel bintang 3 di surabaya. *Jurnal hospitality dan manajemen jasa*, 6(2), 183-196.
- Kusumajati, D. A. (2014). *Organizational citizenship behavior (ocb)* karyawan pada perusahaan. *Jurnal of humaniora*, 5(1). 62-70. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- Maulidia, Y., & Laksmiwati, H. (2022). Hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada guru. *Jurnal penelitian psikologi*, 9(1). 195-205
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi *organizational citizenship behavior* (ocb dalam kinerja organisasi. *Jurnal ilmiah kohesi*, 3(3), 40-50.
- Novliadi, F. (2007). *Organizational citizenship behavior* karyawan ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*, 2(1). 39-46.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences* (edisi ke-2). Sage Publications.
- Piliavin, J. A., Callero, P. L., & Evans, D. E. (1982). Addiction to altruism? Opponent-process theory and habitual blood donation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1200. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.43.6.1200>
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., Paine, B., & Bachrach, D. (2000). *Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. *Jurnal Of Management*, 26(3), 513-563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., Sijabat, R. (2022). Peran *organizational citizenship behavior* (ocb), transformational and digital leadership terhadap kinerja melalkui mediasi komitmen organisasi pada family business. *Jurnal ilmiah menejemen sumber day manusia*, 4(3), 256-272. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3987573>
- Putri, D. Y., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh *organizational citizenship behavior* (ocb) terhadap kinera. *Jurnal administrasi bisnis (jab)*, 46(1), 27-34.
- Riggio, R. E. (2008). Leadership development: The current state and future expectations. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 60(4), 383. <https://psycnet..org/doi/10.1037/1065-9293.60.4.383>
- Sitio, V. S. S. (2021). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening pada PT emario indonesia. *Jurnal ilmiah M-progress*, 11(1), 22-37. <https://doi.org/10.35968/mpu.v11i1.599>
- Soedarmadi, Y. N. (2019). Kontribusi *organization citizenshipio behavior* (ocb) terhadap team viability pada tim kerja. *Jurnal psikologi proyeksi*, 14(2), 105-114. <http://dx.doi.org/10.30659/jp.14.2.105-114>



- 
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (ocb) pada karyawan CV. Aneka ilmu semarang. *Jurnal psikologi undip*, 11(1), 19-27.
- Suzana, A. (2017). Pengaruh *organizational citizenship behavior* (ocb) terhadap kinerja karyawan. *Jurnal logika*, 19(1), 42-50.
- Wardhani, R. D., & Listani, T. (2021). *Organizational citizenship behavior* (ocb) pada balai diklat keuangan cimahi. *Jurnal STIA LAN Bandung*, 5(1), 227-232.