

ANALISIS PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI (OCB) PADA KARYAWAN PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK UNIT SEKANAK

¹Msy. Salsabila Al Usmaniyah, ²Trisninawati

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

²Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

Email: salsabilamsy20@gmail.com trisninawati@binadarma.ac.id

Abstract This study entitled "Analysis of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak". The background of this research is that there are problems among employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Sekanak Unit related to organizational citizenship behavior. The purpose of this study was to find out how the level of organizational citizenship behavior (OCB) on employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak. This study uses a quantitative descriptive method to measure the level of OCB indicated by the respondents. Data collection techniques using questionnaires and observation. This can be seen from each indicator of organizational citizenship behavior based on 5 dimensions, namely Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, and Civic Virtue. The results of this study indicate that the level of OCB shown by employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak is **quite good**. Related to the indicators of Altruism (Voluntary Actions) and Civic Virtue (Citizenship Morals) need to be improved again because they affect the citizenship behavior of employee organizations.

Keywords: Organizational Behavior, Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Abstrak - Judul penelitian ini adalah "Analisis Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak". Latar belakang dari penelitian ini timbul karena ada masalah yang dihadapi oleh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak terkait perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB). Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengukur tingkat OCB yang ditunjukkan oleh responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing indikator perilaku kewarganegaraan organisasi berdasarkan lima dimensi yang meliputi: *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue*. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat OCB yang ditunjukkan oleh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak cukup baik. Terkait dengan indikator *Altruisme* (Tindakan Sukarela) dan *Civic Virtue* (Moral Kewargaan) perlu ditingkatkan lagi karena mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan.

Kata kunci: Perilaku Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

1. Pendahuluan

Dewasa ini, ekonomi mengalami perubahan cepat. Ini menuntut organisasi untuk tepat dan efektif dalam menghadapinya. Salah satu aspek yang penting adalah pengelolaan tenaga kerja. Perilaku karyawan sangat berpengaruh pada kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Selain tugas-tugas utama, mereka juga diharapkan memberikan kontribusi tambahan kepada perusahaan. Hal ini dikenal sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB). Perilaku ini bersifat sukarela dan tidak terikat dengan sistem penghargaan langsung atau eksplisit, tetapi dapat meningkatkan efektivitas dan fungsi organisasi. Perilaku ini bersifat bebas dan dilakukan atas pilihan personal

tanpa adanya persyaratan yang jelas berdasarkan peran atau deskripsi jabatan kontrakual dengan organisasi. Dengan kata lain, perilaku ini merupakan bentuk kontribusi tambahan dari individu dalam lingkungan kerja mereka. Hal ini berarti perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) tidak termasuk dalam persyaratan atau deskripsi pekerjaan karyawan. Oleh karena itu, mereka tidak akan mendapatkan hukuman jika perilaku tersebut tidak ditampilkan. Namun, dengan sukarela, karyawan dapat membantu menyelesaikan tugas rekan kerja yang mengalami beban kerja berlebihan untuk mencegah terjadinya kesalahan dan menjaga kelancaran pelaksanaan tugas. Berdasarkan penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak, penerapan *OCB* masih belum optimal karena kurangnya keinginan karyawan untuk saling membantu. Namun demikian, adanya *OCB* akan membantu menghemat sumber daya manusia dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*)

Menurut William dan Anderson (Chiang & Hsieh, 2012), mereka mengkonsepkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku kerjasama yang proaktif atau dapat dikatakan sebagai perilaku membantu antar anggota tim dalam suatu organisasi. Perilaku *OCB* ini dilakukan atau ditunjukkan oleh individu dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja serta keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Perilaku kewarganegaraan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) adalah perilaku yang dijalankan tanpa pamrih, tanpa mengharapkan bonus sebagai imbalan, tetapi perilaku ini memberikan nilai positif, memberi nilai tambah bagi pribadi perilaku, menjadi lebih terkenal sebagai pribadi yang mempunyai jiwa sosial tinggi, *care and humble*. *Organizational Citizenship Behavior* juga melibatkan perilaku kesetiakawanan sosial yang dilakukan secara sukarela, tanpa adanya paksaan. Contohnya termasuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, memberikan bantuan kepada karyawan baru, atau melakukan pekerjaan tambahan di luar tanggung jawabnya sehari-hari.

2.2 Indikator Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*)

Indikator *OCB* menurut (Allison, dkk 2017), sebagai berikut :

- a. *Altruisme* yaitu perilaku membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas mereka. Contohnya, bersedia untuk secara sukarela membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam memahami suatu pekerjaan, membantu rekan kerja yang terlalu banyak beban kerja, dan bahkan menyelesaikan tugas-tugas rekan kerja yang tidak dapat mereka selesaikan.
- b. *Conscientiousness* yaitu perilaku karyawan untuk memenuhi tugas-tugas mereka dengan baik dan bertanggung jawab, contohnya adalah bekerja sepanjang hari, tidak membuang-buang waktu, dan menaati semua peraturan perusahaan.
- c. *Sportmanship* yaitu perilaku yang sportif dan tidak merasa iri terhadap rekan kerja yang lebih sukses, contohnya adalah kemauan untuk toleran terhadap situasi yang tidak diinginkan dan tidak suka mengeluh.
- d. *Courtesy* yaitu perilaku yang meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi oleh rekan kerja, contohnya adalah mendorong rekan kerja yang kurang produktif atau malas-malasan dan selalu mengingatkan rekan kerja agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya.
- e. *Civic virtue* yaitu perilaku karyawan yang aktif dalam kegiatan organisasi dan kegiatan sosial, dan sikap peduli terhadap eksistensi perusahaan, contohnya adalah menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan, dan memiliki inisiatif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dari Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang merupakan pendekatan untuk menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang apa yang ingin diketahui.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini, diperlukan data dan informasi yang komprehensif. Berikut adalah beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer
 Data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan cara observasi langsung dilapangan dan membagikan kuesioner dengan responden tertentu.
2. Data Sekunder
 Data yang sudah tersedia dan didapat dari publikasi seperti jurnal ilmiah, buku-buku, atau website-website yang terpercaya.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Variabel Persepsi Karyawan Terhadap *Altruisme* (Tindakan Sukarela)

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tanggapan responden terhadap *Altruisme* berdasarkan hasil pengolahan data:

Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap *Altruisme* (Tindakan Sukarela)

Pernyataan		Total Responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Saya dengan senang hati melatih karyawan baru walaupun itu bukan tanggung jawab saya	F	7	5	0	0	0	55 / 12	4,58
	%	58,3 %	41,7 %	0 %	0 %	0 %		
Apabila sewaktu waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	F	8	4	0	0	0	56 / 12	4,66
	%	66,7 %	33,3 %	0 %	0 %	0 %		
Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk	F	5	1	6	0	0	47 / 12	3,91
	%	41,7 %	8,3 %	50 %	0 %	0 %		

mengerjakan
 tugasnya

Berdasarkan tabel 3.5 diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap Pernyataan: Saya dengan senang hati melatih karyawan baru, meskipun itu bukan tanggung jawab saya. 7 dari responden menyatakan sangat setuju, 5 menyatakan setuju, 0 responden menyatakan cukup setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,58. Untuk Pernyataan: Apabila sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya adalah 8 responden menyatakan sangat setuju, 4 menyatakan setuju, 0 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,66. Untuk Pernyataan: Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugasnya adalah 5 responden menyatakan sangat setuju, 1 menyatakan setuju, 6 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 3,91.

4.2 Variabel Persepsi Karyawan Terhadap *Conscientiousness* (Sikap Teliti)

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tanggapan responden terhadap *Conscientiousness* berdasarkan hasil pengolahan data:

Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap *Conscientiousness* (Sikap Teliti)

Pernyataan		Total Responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Saya akan menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur dari perusahaan	F	9	3	0	0	0	57 / 12	4,75
	%	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %		
Apabila ada rekan kerja yang membutuhkan informasi, maka saya akan berusaha menerangkan informasi tersebut	F	10	2	0	0	0	58 / 12	4,83
	%	83,3 %	16,7 %	0 %	0 %	0 %		
Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik	F	5	6	1	0	0	52 / 12	4,33
	%	41,7 %	50 %	8,3 %	0 %	0 %		

Berdasarkan tabel 3.6 diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan: Saya akan menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur dari perusahaan adalah 9 responden menyatakan sangat setuju, menjawab setuju sebanyak 3 responden, cukup setuju 0 responden, tidak setuju 0 responden dan sangat tidak setuju 0 responden. Dengan total nilai rata-rata 4,75. Untuk pernyataan: Apabila ada rekan kerja yang membutuhkan informasi, maka saya akan berusaha menerangkan informasi tersebut adalah 10 responden menyatakan sangat setuju,

menjawab setuju sebanyak 2 responden, cukup setuju 0 responden, tidak setuju 0 responden dan sangat tidak setuju 0 responden. Dengan total nilai rata-rata 4,83. Untuk pernyataan bahwa saya selalu membuat daftar rencana kerja saya terlebih dahulu agar saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik, 5 responden menjawab sangat setuju, 6 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab cukup setuju, 0 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,33

4.3 Variabel Persepsi Karyawan Terhadap *Sportmanship* (Sikap Sportivitas)

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tanggapan responden terhadap *Sportmanship* berdasarkan hasil pengolahan data:

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap *Sportmanship* (Sikap Sportivitas)

Pernyataan		Total Responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh	F	7	4	1	0	0	54 / 12	4,5
	%	58,3 %	33,4 %	8,3 %	0 %	0 %		
Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi	F	7	5	0	0	0	55 / 12	4,58
	%	58,3 %	41,7 %	0 %	0 %	0 %		
Saya akan memperkecil dan menghilangkan masalah yang ada	F	6	5	1	0	0	53 / 12	4,41
	%	50 %	41,7 %	8,3 %	0 %	0 %		

Berdasarkan tabel 3.7 diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap Pernyataan: Jika ada tugas tambahan yang diberikan oleh atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh. 7 dari responden menyatakan sangat setuju, 4 menyatakan setuju, 1 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,5. Untuk pernyataan Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi adalah 7 responden menyatakan sangat setuju, 5 menyatakan setuju, 0 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,58. Untuk pernyataan Saya akan memperkecil dan menghilangkan masalah yang ada adalah 6 responden menyatakan sangat setuju, 5 menyatakan setuju, 1 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,41

4.4 Variabel Persepsi Karyawan Terhadap *Courtesy* (Sikap Sopan Santun)

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tanggapan responden terhadap *Courtesy* berdasarkan hasil pengolahan data:

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap *Courtesy* (Sikap Sopan Santun)

Pernyataan		Total Responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Saya selalu membuka diri bagi karyawan yang ingin bertukar pikiran	F	7	5	0	0	0	55 / 12	4,58
	%	58,3 %	41,7 %	0 %	0 %	0 %		
Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan perusahaan	F	7	5	0	0	0	55 / 12	4,58
	%	58,3 %	41,7 %	0 %	0 %	0 %		
Saya sering makan siang bersama rekan kerja dan berdiskusi terkait masalah pekerjaan	F	6	5	1	0	0	53 / 12	4,41
	%	50 %	41,7 %	8,3 %	0 %	0 %		

Berdasarkan tabel 3.8 diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan: Saya selalu membuka diri bagi karyawan yang ingin bertukar pikiran adalah 7 dari responden menyatakan sangat setuju, 5 menyatakan setuju, 0 responden menyatakan cukup setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,58. Untuk pernyataan: Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan perusahaan adalah sama dengan pernyataan yang pertama yaitu 7 dari responden menyatakan sangat setuju, 5 menyatakan setuju, 0 responden menyatakan cukup setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,58. Untuk pernyataan: Saya sering makan siang bersama rekan kerja dan berdiskusi terkait masalah pekerjaan adalah 6 responden menjawab sangat setuju, 5 menjawab setuju, 1 menjawab cukup setuju, 0 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,41

4.5 Variabel Persepsi Karyawan Terhadap *Civic Virtue* (Moral Kewargaan)

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tanggapan responden terhadap *Civic Virtue* berdasarkan hasil pengolahan data:

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap *Civic Virtue* (Moral Kewargaan)

Pernyataan		Total Responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan	F	3	3	6	0	0	45 / 12	3,75
	%	25 %	25 %	50 %	0 %	0 %		
	F	5	6	1	0	0	52 / 12	4,33

Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam perusahaan	%	41,7 %	50 %	8,3 %	0 %	0 %		
Saya memiliki inisiatif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan	F	6	5	1	0	0		
	%	50 %	41,7 %	8,3 %	0 %	0 %	53 / 12	4,41

Berdasarkan tabel 3.9 diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan: Saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan adalah 3 responden menyatakan sangat setuju, 3 menyatakan setuju, 6 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 3,75. Untuk pernyataan: Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam perusahaan adalah 5 responden menyatakan sangat setuju, 6 menyatakan setuju, 1 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,33. Untuk pernyataan: Saya memiliki inisiatif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan adalah 6 responden menyatakan sangat setuju, 5 menyatakan setuju, 1 menyatakan cukup setuju, 0 menyatakan tidak setuju, dan 0 menyatakan sangat tidak setuju. Dengan total nilai rata-rata 4,41

5. Manfaat Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) Pada Karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak

Manfaat perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pada karyawan Bank BRI Tbk Unit Sekanak sebagai berikut :

1. Karyawan yang menampilkan perilaku *Altruisme* (Tindakan sukarela), dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan karena mereka merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki dampak positif pada orang-orang di sekitar mereka sehingga bisa membantu karyawan Bank BRI Unit Sekanak untuk lebih memahami kebutuhan nasabah dan menciptakan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah Bank BRI.
2. Karyawan yang menampilkan perilaku *Conscientiousness* (Sikap bertanggung jawab), dapat membantu karyawan Bank BRI Unit Sekanak meningkatkan produktivitas karyawan serta memperbaiki hubungan antara sesama rekan kerja, sehingga dapat membantu Bank BRI untuk membangun reputasi sebagai institusi perbankan yang handal dan terpercaya di mata nasabahnya.
3. Karyawan yang menampilkan perilaku *Sportsmanship* (Sikap sportivitas), dapat membantu karyawan Bank BRI Unit Sekanak menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis sehingga dalam berkompetisi Bank BRI agar selalu berinovasi dan berkembang demi memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah Bank BRI.
4. Karyawan yang menampilkan perilaku *Courtesy* (Sikap sopan santun), dapat membantu karyawan Bank BRI Unit Sekanak agar tercipta suasana yang nyaman dan kondusif untuk bekerja bersama-sama dan karyawan Bank BRI selalu mengutamakan pelayanan prima kepada para nasabah dengan cara yang sopan dan ramah.
5. Karyawan yang menampilkan perilaku *Civic Virtue* (Moral kewargaan), dapat membuat karyawan Bank BRI Unit Sekanak lebih peduli terhadap masalah-masalah sosial di sekitar mereka agar dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat melalui program-program CSR (*Corporate Social Responsibility*) dari Bank BRI.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak sebagai berikut :

1. Berdasarkan persepsi karyawan terhadap indikator *Altruisme* (Tindakan sukarela), bahwa tanggapan responden dengan rata-rata tertinggi sebesar 4,66 yaitu Apabila sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki sikap proaktif untuk saling membantu dan bekerja sebagai tim. Sedangkan tanggapan responden dengan rata-rata terendah sebesar 3,91 yaitu Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan terlalu fokus pada tugas-tugas prioritas yang harus diselesaikan, sehingga tidak memiliki waktu atau energi untuk membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja.

2. Berdasarkan persepsi karyawan terhadap indikator *Conscientiousness* (Sikap Bertanggung Jawab), bahwa tanggapan responden dengan rata-rata tertinggi sebesar 4,83 yaitu Apabila ada rekan kerja yang membutuhkan informasi, maka saya akan berusaha menerangkan informasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mempunyai komitmen untuk membantu rekan kerja dengan memberikan penjelasan jika mereka membutuhkan informasi sebagai upaya untuk saling mendukung.

Sedangkan tanggapan responden dengan rata-rata terendah sebesar 4,33 yaitu Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan daftar rencana kerja karyawan terlalu padat atau tidak sesuai dengan waktu dan sumber daya yang tersedia.

3. Berdasarkan persepsi karyawan terhadap indikator *Sportmanship* (Sikap sportivitas), bahwa tanggapan responden dengan rata-rata tertinggi sebesar 4,58 yaitu Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk menjaga pikirannya agar tetap optimis dan fokus pada solusi. Sedangkan tanggapan responden dengan rata-rata terendah sebesar 4,41 yaitu Saya akan memperkecil dan menghilangkan masalah yang ada. Hal ini menunjukkan kemungkinan bahwa ada beberapa masalah dapat berasal dari faktor eksternal yang diluar kendali karyawan, seperti kebijakan organisasi.

4. Berdasarkan persepsi karyawan terhadap indikator *Courtesy* (Sopan santun), bahwa tanggapan responden dengan rata-rata tertinggi sebesar 4,58 yaitu Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan selalu berusaha untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dan saling mendukung sesama rekan kerja. Sedangkan tanggapan responden dengan rata-rata terendah sebesar 4,41 yaitu Saya sering makan siang bersama rekan kerja dan berdiskusi terkait masalah pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika *account officer* harus pergi mencari nasabah, waktu untuk makan siang bersama rekan kerja bisa menjadi terbatas.

5. Berdasarkan persepsi karyawan terhadap indikator *Civic Virtue* (Moral kewargaan), bahwa tanggapan responden dengan rata-rata tertinggi sebesar 4,41 yaitu Saya memiliki inisiatif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menunjukkan keinginannya untuk berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan yang lebih tinggi.

Sedangkan tanggapan responden dengan rata-rata terendah sebesar 3,75 yaitu Saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan ada prioritas lain yang harus lebih diutamakan, seperti tugas dan tanggung jawab yang tidak bisa ditunda.

6. Berdasarkan secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak cukup baik. Hal ini terlihat dari respons positif seluruh responden karyawan Bank BRI Unit Sekanak terhadap pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang telah diberikan. Tidak ada tanggapan negatif yang dilontarkan oleh para responden sehingga menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen tinggi dari pihak internal dalam membangun budaya kerja yang baik serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.

Referensi

- [1] Allison. dkk, "Indikator Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB). Jurnal Universitas Muhammadiyah Magelang," 2017.
- [2] Chiang. C.F. Hsieh T.S, "*The Impacts of Perceived Organizational Support : International Journal of Hospitality Management*," 2012.
- [3] Darto. Mariman, "*Organizational Citizenship Behavior*. Malang : Selaras Media Kreasindo," 2016.
- [4] Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta," 2017.

